

# فہری دستور العمل

SECRETARIAL PRACTICE  
AND  
CORRESPONDENCE

نہم۔ دہم



پنجاب ٹیکسٹ بک بورڈ لاہور



## صدر اسلامی جمہوریہ پاکستان جنرل پرویز مشرف کا پیغام

کسی ملک کی ترقی کا انحصار اس کے عوام کے تعلیمی معیار پر منحصر ہے۔ تاریخ شاہد ہے کہ مسلمان دانشوروں، فلسفیوں اور سائنسدانوں نے اپنے علم کی بدولت کئی سو سال تک دنیا پر اپنی عظمت کا بکھڑا جمائے رکھا۔ ان کی لکھی ہوئی کتب مغرب کی یونیورسٹیوں میں صدیوں تک بطور نصاب رائج رہیں۔ مسلمان جب تک اس فرمان رسالت کے مطابق ”علم حاصل کرنا ہر مسلمان مرد اور عورت پر فرض ہے“۔ رائج علوم سے استفادہ اور اس میں تحقیق کرتے رہے وہ دنیا پر حکمرانی کرتے رہے۔ اسلامی روایات کے مطابق پاکستان کے نو نیاہلوں کو زندگی کے ہر چیلنج کا مقابلہ کرنے کے لیے اپنی تمام تر توانائیاں حصول علم کے لیے وقف کرنا ہونگی اور انہیں جدید سائنسی علوم بالخصوص کمپیوٹر کے استعمال اور انفارمیشن ٹیکنالوجی میں مہارت حاصل کرنا ہوگی تاکہ مستقبل میں ہمارا ملک ترقی یافتہ ممالک کی صف میں کھڑا ہو کر اقوام عالم میں باوقار مقام حاصل کر سکے۔

اس وقت ترقی یافتہ دنیا کے جدید تقاضے ہیں جنہیں ہمارا رائج الوقت نصاب پورا نہیں کر رہا تھا۔ موجودہ حکومت نے جہاں ملکی بقا اور سالمیت کو اہمیت دی وہاں تعلیم کے معیار اور اس کے نصاب کو دور حاضر کے جدید تقاضوں سے ہم آہنگ کرنے کا انقلابی بیڑا بھی اٹھایا اور عصر حاضر کی ضروریات کے مطابق درسی کتب تیار کروائیں۔ عزیز طلبہ و طالبات!

اب یہ آپ کا فرض ہے کہ اٹھک محنت اور لگن سے حصول علم کی طرف توجہ دیں تاکہ آپ بڑے ہو کر اس کے ذمہ دار شہری بن کر پاکستان کی ترقی کے لیے ہمہ وقت کام کر سکیں۔

آپ سب کے لیے پاکستان کا مفاد ہر حالت میں مقدم ہونا چاہیے۔ اللہ تعالیٰ ہم سب کا حامی و ناصر ہو۔



# فہری دستور العمل

SECRETARIAL PRACTICE  
AND  
CORRESPONDENCE

نہم۔ دہم



پنجاب ٹیکسٹ بک بورڈ لاہور

جملہ حقوق بحق پنجاب ٹیکسٹ بک بورڈ لاہور محفوظ ہیں۔  
 منظور کردہ وفاقی وزارت تعلیم (شعبہ نصاب سازی) حکومت  
 پاکستان اسلام آباد۔ اس کتاب کا کوئی حصہ نقل یا ترجمہ نہیں  
 کیا جاسکتا اور نہ ہی اسے ٹیپٹ پیپر گائیڈ بکس، خلاصہ جات،  
 نوٹس یا امدادی کتب کی تیاری میں استعمال کیا جاسکتا ہے۔

مصنف: انعام الحق  
 نظر ثانی: انعام الحق

نگران طباعت: زبیدہ مشکور  
 عابد حسین

ناظم (قٹی) : پروفیسر محمد علی شاہد (اعزازِ فضیلت)  
 ناشر: آزاد بک ڈپو، اردو بازار لاہور۔

مطبع: گنج شکر پرنٹرز لاہور۔



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## پیش لفظ

حکومت پاکستان نے قومی تعلیمی پالیسی مرتب کر کے جو مدبرانہ فیصلہ کیا ہے اس سے کسی کو انکار نہیں۔ اس پالیسی کے مطابق کامرس کی تعلیم کو بھی فروغ دینے کا فیصلہ کیا گیا ہے، تاکہ جب طلبہ کامرس کی تعلیم حاصل کرنا چاہیں وہ جماعت نہم سے ہی اس کا علم حاصل کرنا شروع کر دیں۔ تاکہ ان کو آگے جا کر دشواری کا سامنا نہ کرنا پڑے۔ اس کتاب میں دفتری دستور العمل کے موضوعات کو نہایت بہتر انداز میں پیش کیا گیا ہے۔ کوشش کی گئی ہے کہ کتاب کا ہر باب آسان، مختصر، جامع اور عین وقت کے مطابق ہو تاکہ طلباء کو پڑھنے اور سمجھنے میں آسانی رہے۔

انعام الحق

## فہرست مضامین

نمبر شمار      عنوانات      صفحہ نمبر

### حصہ اول

1	دفتر اور اس کی خدمات	باب نمبر 1
7	دفتری کارکن اور اس کے فرائض	باب نمبر 2
14	ڈاک وصولی اور ترسیل کا طریقہ کار	باب نمبر 3
28	طریقہ ڈاک	باب نمبر 4
42	دفتری مشینیں	باب نمبر 5
55	مسل بندی اور اشاریہ سازی	باب نمبر 6

### حصہ دوم

78	کاروباری خط و کتابت	باب نمبر 7
84	کاروباری خط کی ساخت	باب نمبر 8
94	کاروباری خطوط کی اقسام	باب نمبر 9
110	درخواست برائے ملازمت	باب نمبر 10
118	سرکاری خط و کتابت	باب نمبر 11

## حصہ اول

## دفتر اور اس کی خدمات / فرائض

( Office and Its Functions )

اٹھارھویں صدی عیسوی میں صنعتی انقلاب رونما ہونے کے بعد تجارت نے بہت زیادہ ترقی کی۔ تجارت میں ترقی کی وجہ سے دفاتر کی اہمیت میں بھی اضافہ ہوتا چلا گیا۔

کسی بھی تنظیم کی بنیاد دفتر پر ہوتی ہے۔ ہمارے ملک میں اس وقت لاتعداد ادارے ایسے ہیں جنہوں نے دفاتر کی موجودگی کو نظر انداز نہیں کیا۔ دفاتر کی وجہ سے کاروباری اور سرکاری اداروں میں دن بدن ترقی ہو رہی ہے۔ دفاتر کی موجودگی سے تمام کام طے شدہ طریقے سے سرانجام پاتے ہیں۔

دفتر کی تعریف

”دفتر ایک ایسا مقام یا جگہ ہے جہاں سے کسی ادارے میں ہونے والی تمام سرگرمیوں کو کنٹرول کیا جاتا ہے۔“

مختلف مصنفین نے دفاتر کی مختلف تعریفیں بیان کی ہیں :-

”دفتر کسی ادارے کا وہ حصہ ہے جہاں مختلف کارگزاریوں کی ہدایت کاری کا



کام انجام دیا جاتا ہے۔“

”دفتر کسی بھی ادارے میں ہونے والی سرگرمیوں کا مرکز ہوتا ہے۔“

دفتر میں کسی قسم کی مادی چیز پیدا نہیں کی جاتی۔ لیکن یہ مختلف مادی اشیاء کی تیاری کے لیے خدمات سرانجام دیتا ہے۔ کسی بھی ادارے کے لیے منصوبہ بندی اور پالیسیاں بنا کر ان پر عمل درآمد کرانے کے انتظامات بھی دفتر ہی کرتا ہے۔

## دفتر کی اہمیت

پرانے وقتوں میں تجارت چھوٹے پیمانہ پر ہوتی تھی۔ لہذا دفتر کو زیادہ اہمیت حاصل نہیں تھی۔ لیکن آج کے پیچیدہ دور میں کسی بھی قسم کی خدمات کے لیے دفتر کا موجود ہونا بے حد ضروری ہے۔

کاروبار یا تجارت کی طرح حکومت کے کاروبار / کاموں میں بھی دفتر ایک بڑی اہمیت رکھتا ہے۔ دفتر کو وہی اہمیت حاصل ہے جو کہ انسان کے جسم میں دل کو ہوتی ہے۔ جس طرح گاڑی پٹرول کے بغیر نہیں چل سکتی ایسے ہی کوئی ادارہ دفتر کے بغیر نہیں چل سکتا۔ کاروباری یا سرکاری ادارہ کے لیے دفتر کا ہونا بے حد ضروری ہے۔

## دفتر کی خدمات / فرائض

ابتدا میں یہ سمجھا جاتا تھا کہ دفتر کا کام صرف معلومات کی فراہمی، وصولی اور ان کا تحفظ کرنا ہے مگر دور جدید نے اس خیال کو مسترد کر دیا ہے۔ بڑھتی ہوئی ضروریات کی وجہ سے دفتر ایک فیکٹری کی مانند بن گیا ہے۔ جہاں زیادہ تر کام مشینوں کے ذریعے سرانجام پاتے ہیں۔ ذیل میں دفتر کے اہم فرائض تفصیلاً بیان کیے گئے ہیں :-

- 1- معلومات کی فراہمی یا ترسیل
- 2- معلومات کی وصولی

- 3- معلومات کا تحفظ
- 4- مسل بندی (فائلنگ)
- 5- دفتری خدمات (کاموں) کی منصوبہ بندی
- 6- اثاثہ جات کا تحفظ
- 7- مختلف شعبوں میں ربط پیدا کرنا
- 8- شاک کاریکارڈ رکھنا

## 1- معلومات کی فراہمی (ترسیل)

اطلاعات اور خیالات کو ایک جگہ سے دوسری جگہ منتقل کرنے کو معلومات کی فراہمی (ترسیل) کہتے ہیں یعنی ان معلومات کو دوسرے شخص تک پہنچانا تاکہ وہ انہیں سمجھ کر عمل کر سکے۔ یہ معلومات زبانی بھی فراہم کی جاتی ہیں اور تحریری طور پر بھی۔ مثلاً کسی دوا ساز فیکٹری کی پیداوار ادویات ہیں۔ اس طرح ایک دفتر کی پیداوار اس کی معلومات ہوتی ہیں۔ یہ معلومات کسی دفتر کی تمام سرگرمیوں پر روشنی ڈالتی ہیں۔

اگر ایک اچھے دفتر کی فراہم (ترسیل) کی جانے والی اطلاعات حقائق پر مبنی ہوں گی تو ادارہ کے منافع اور ساکھ میں اضافہ ہوتا چلا جائے گا۔ جس کی وجہ سے کاروبار زیادہ ترقی کرے گا۔

## 2- معلومات کی وصولی

معلومات کی فراہمی کے ساتھ ساتھ معلومات کی وصولی بھی دفتر کا فرض ہے۔ معلومات تحریری اور زبانی دونوں طریقوں سے وصول ہو سکتی ہیں۔ یعنی یہ معلومات ٹیلی فون اور خطوط وغیرہ کی شکل میں وصول ہو سکتی ہیں۔ معلومات کی وصولی کے لیے یہ خیال رکھنا اشد ضروری ہے کہ یہ معلومات ادھوری نہ رہ جائیں۔ معلومات کو وصول کرنے کے بعد ان کا باقاعدہ جائزہ لیا جاتا ہے۔ پھر ان معلومات کی روشنی میں

رپورٹیں مرتب کی جاتی ہیں تاکہ کاروبار سے متعلق درست فیصلے کیے جاسکیں۔

### 3۔ معلومات کا تحفظ

کسی بھی دفتر کا یہ اہم فرض ہے کہ وہ ریکارڈ کو تیار کرے اور حفاظت میں رکھے اسی لیے ماہرین نے ریکارڈ محفوظ رکھنے کو دفتر کے اولین کام کی حیثیت سے تسلیم کیا ہے۔ دفتر کا فرض ہے کہ وہ مختلف دستاویزات اور ریکارڈ مہیا کرے انہیں استعمال کے لیے پیش کرے اور بحفاظت رکھے۔

پرانے زمانے میں لوگوں کی ضروریات محدود تھیں اور کاروباری لین دین چھوٹے پیمانے پر ہونے کی وجہ سے احسن طریقہ سے سرانجام پاتا تھا۔ مگر دور جدید میں وسیع کاروبار ہونے کی وجہ سے اتنی زیادہ معلومات کا زبانی یاد رکھنا مشکل ہوتا ہے لہذا ترسیل کیے جانے والے خطوط کی نقول محفوظ کر لی جاتی ہیں۔ تاکہ طویل عرصہ تک ان سے استفادہ کیا جاسکے۔

### 4۔ مسل بندی (فائلنگ)

اکثر اوقات وصول شدہ معلومات کو دوسرے اشخاص بھی حوالہ کے طور پر استعمال کرتے ہیں۔ اسی لیے وصول ہونے والے خطوط اور دستاویزات کو کسی مناسب ترتیب سے اس طرح رکھا جاتا ہے کہ بوقت ضرورت انہیں فوری اور آسانی کے ساتھ تلاش کیا جاسکے۔ کاغذات کو مناسب ترتیب سے رکھنے کے عمل کو مسل بندی (Filing) کہتے ہیں۔ کاغذات کو فائل (مسل بند) کرنا اتنا مشکل کام نہیں جتنا کہ ان کو تلاش کرنا ہے۔

### 5۔ دفتری خدمات (کاموں) کی منصوبہ بندی

کسی بھی ادارے کی نفع بخش سرگرمیوں کو برقرار رکھنے کے لیے ضروری



ہے کہ اس کے انتظام کو موثر طریقہ سے چلایا جائے۔ اس کے لیے یہ بھی بے حد ضروری ہے کہ دفتری خدمات (کاموں) کی باقاعدہ منصوبہ بندی کر لی جائے تاکہ دوسرے اداروں سے بہتر کارکردگی انجام دی جاسکے۔ دفتری خدمات (کاموں) کی منصوبہ بندی کرنے کے لیے درج ذیل نکات ذہن نشین کرنا ضروری ہیں :-

(ا) کام کس نوعیت کا ہے اور اس کو مکمل کرنے کے لیے کتنے عملے کی ضرورت

ہے اور اس کام کی ذمہ داری کون قبول کرے گا؟

(ب) کام سے ادارہ کو کتنا فائدہ پہنچے گا؟

(ج) کام کو مکمل کرنے کے لیے کن مراحل سے گزرنا پڑے گا؟

(د) کام کو مکمل کرنے کے لیے کتنا وقت درکار ہے؟

## 6۔ اثاثہ جات کا تحفظ/دفتری اشیاء کا تحفظ

ادارہ خواہ سرکاری ہو یا کاروباری یہ اس کا اہم فرض ہے کہ اپنے اثاثہ جات (املاک، مشینوں، فرنیچر، دیگر ساز و سامان اور دستاویزات وغیرہ) کا تحفظ کرے۔ لوہے یا لکڑی کے فرنیچر کو کسی بھی قسم کے نقصان سے محفوظ رکھنے کی ذمہ داری دفتری ہے۔ شکستہ سامان کی مرمت کروائی جائے۔ دفتری مشینوں کے خراب ہونے کی صورت میں متعلقہ کمپنی کے مکینک کو بلوا کر مشین کا درست کروانا بھی دفتر کا فرض ہے۔ عمارت کو آگ سے بچانے اور پانی کے نکاس اور عمارت کی زیبائش بھی دفتری ذمہ داری ہے تاکہ زیادہ سے زیادہ لوگ اس ادارہ کی طرف متوجہ ہوں۔

## 7۔ مختلف شعبوں میں ربط پیدا کرنا

دفتری کامیابی کے لیے مختلف قسم کے کام سرانجام دینا پڑتے ہیں۔ کسی بھی ادارے کا کام مختلف شعبوں میں تقسیم کیا جائے اور ہر شعبہ کا حلقہ اثر واضح طور پر متعین کر لیا جائے تو یہ شعبے اپنے مقاصد بہتر طریقے سے حاصل کر سکتے ہیں۔ ایک ادارہ میں مختلف قسم کے کام انجام پاتے ہیں اور ایک شعبہ میں درجنوں

ملازمین کام کرتے ہیں۔ ان ملازمین کے درمیان ربط کا ہونا لازمی ہے۔ دفتر کو ان کے درمیان ربط قائم کرنے کے لیے ربط سازی کی حیثیت سے کام کرنا پڑتا ہے۔

## 8۔ شاک کاریکارڈ رکھنا

کسی بھی ادارہ میں مختلف اشیاء کا شاک رجسٹر میں ریکارڈ رکھنا دفتر کا فرض ہے۔ اشیاء کی تیاری کے لیے ضروری خام مال، مشینری اور فرنیچر وغیرہ کی خرید کا انتظام بھی دفتر کرتا ہے۔ بعض اوقات ادارہ کے مختلف شعبوں کو اشیاء کی ضرورت ہوتی ہے۔ ان شعبوں کو مطلوبہ اشیاء کی فراہمی اور ان کا اندراج شاک رجسٹر میں کرنا دفتر ہی کا کام ہوتا ہے۔

### سوالات

- 1۔ دفتر کی تعریف کیجیے۔ نیز اس کی اہمیت بیان کیجیے۔
- 2۔ دفتر سے کیا مراد ہے؟ دفتر کی خدمات / فرائض تفصیلاً بیان کیجیے۔
- 3۔ دفتر کو موثر طریقہ سے چلانے کے لیے دفتری خدمات کی منصوبہ بندی بہت ضروری ہے۔ وضاحت کیجیے۔

# دفتری کارکن کے اوصاف اور فرائض

(Qualities and Duties of an Office Worker)

## دفتری کارکن کی تعریف

دفتری کارکن سے مراد ایسے افراد ہوتے ہیں جو کسی ادارہ کے امور کی انجام دہی کے لیے مختلف نوعیت کی خدمات سرانجام دیں۔

چونکہ صنعتی انقلاب کے رونما ہونے کے بعد کاروبار یا تجارت نے بہت زیادہ ترقی کی ہے۔ اشیاء کی تیاری، ذاتی ضروریات کے علاوہ کاروبار / تجارت کو پیش نظر رکھ کر کی جاتی ہے۔ تاجر چونکہ تمام امور اکیلا سرانجام دینے سے قاصر ہے لہذا اسے ضرورت محسوس ہوئی کہ مختلف کاموں کے لیے اپنے نمائندے مقرر کرے۔ تاکہ وہ زیادہ سے زیادہ منافع کما سکے۔ یہ کارندے یا نمائندے دفتری کارکن کہلاتے ہیں۔ زیادہ نفع کمانے کے لیے دفتری کارکن کی بہتر طریقہ سے تنظیم کرنا اشد ضروری ہے۔

## دفتری کارکن کے اوصاف

کسی دفتر میں مختلف قسم کے عہدیدار (دفتری کارکن) ہوتے ہیں جن میں کلرک، ٹائپسٹ، ٹینوگرافر، سپرنٹنڈنٹ، اسٹنٹ اور پرائیویٹ سیکریٹری وغیرہ شامل ہیں۔ ہر دفتری کارکن کو مختلف نوعیت کے فرائض سونپے جاتے ہیں۔ دفتری کارکن خواہ مندرجہ بالا کسی بھی عہدہ پر فرائض سرانجام دے رہا ہو اس کے لیے ضروری ہے کہ بہتر مقام حاصل کرنے کے لیے اپنے اندر مندرجہ ذیل اوصاف پیدا کرے۔



## 1۔ ذاتی اوصاف یا خوبیاں :

### (i) ذہانت

دفتری کارکن کو ذہین ہونا چاہیے تاکہ ہر سوچی ہوئی ذمہ داری کو سوچ سمجھ کر آسانی سے نبھاسکے۔

### (ii) ایماندار

دفتری کارکن کو چاہیے کہ وہ سوچی گئی ذمہ داری کو ایماندارانہ اور دیانت داری سے سرانجام دے۔

### (iii) فرماں بردار

دفتری کارکن کو چاہیے کہ اپنے آفیسر / آجر سے تحمل مزاجی اور فرماں برداری سے پیش آئے۔ فرماں برداری سے کسی آفیسر کے دل میں جگہ پیدا کی جاسکتی ہے۔

### (iv) وفادار

ہر دفتری کارکن کو اپنے ادارہ کے ساتھ وفاداری کا ثبوت دینا چاہیے۔ دفتر کے خفیہ معاملات دوسرے کارکنوں خاص کر غیر متعلقہ افراد کو ہرگز نہیں بتانے چاہیے۔

### (v) وقت کی پابندی

دفتری اوقات کار کے دوران کارکن کو صرف دفتری کام سے غرض ہونی چاہیے۔ دفتری اوقات کے دوران دفتر سے غیر حاضر نہیں ہونا چاہیے۔ ہو سکتا ہے کہ آفیسر یا آجر کو متعلقہ کارکن سے کوئی ضروری مشورہ لینا یا دینا ہو۔

### (vi) محنت کا جذبہ

دفتری کارکن کو اپنے ذمہ لگایا گیا کام محنت سے کرنا چاہیے۔ اگر دفتری اوقات ختم بھی ہو جائیں تو پھر بھی اسے کام ختم کر کے جانا چاہیے اور محنت سے جی نہیں چرانا چاہیے۔

### (vii) تعاون کا جذبہ

دفتر میں تعاون اور دوستانہ ماحول ہونے سے دفتری کارکردگی عمدہ ہو سکتی ہے۔ دفتری کام میں بہتری کے لیے ایک دوسرے افراد کو ضروری معلومات کی فراہمی میں تعاون کرنا چاہیے۔

### (viii) قابل اعتماد

دفتری کارکن کو دفتری معاملات میں قابل اعتماد ہونا چاہیے۔ بعض اوقات خفیہ معلومات، میٹنگ اور مسل بندی کی صحیح حفاظت کرنے سے افسران کا اعتماد حاصل کیا جاسکتا ہے۔

### (ix) خوش اخلاقی

دفتری ساتھیوں اور ملنے والے دوسرے لوگوں سے خوش اخلاقی سے پیش آنے سے دفتری شہرت میں اضافہ ہوتا ہے۔ ہر ایک کے ساتھ محبت سے پیش آنا چاہیے۔

### (x) قوت فیصلہ

دفتری کارکن مضبوط قوت ارادی کا مالک ہونا چاہیے۔ بعض اوقات کوئی فیصلہ کرنا ہو تو فوری طور پر مناسب فیصلہ کر لینا چاہیے بعض اوقات فیصلہ کرنے میں تاخیر سے دفتر کو نقصان پہنچ سکتا ہے۔

## 2۔ جسمانی اوصاف (خوبیاں):

### (i) تندرست

تندرستی قدرت کا عطیہ ہے۔ دفتری کارکن کے لیے ضروری ہے کہ کارکردگی کو بہتر بنانے کے لیے اپنی صحت کا خیال رکھے متعدی اور چھوت کی بیماری میں مبتلا کارکن اپنے فرائض صحیح طریقہ سے سرانجام نہیں دے سکتا۔

### (ii) پرکشش شخصیت

جسمانی خدو خال اور ساخت قدرت کی طرف سے عطیہ ہے۔ بہر حال ہر کارکن اچھے اور صاف ستھرے لباس سے اپنی شخصیت پرکشش بنا سکتا ہے۔ نیز بات چیت اور اٹھنے بیٹھنے کے بہتر انداز سے شخصیت پُر وقار بنائی جاسکتی ہے۔

### (iii) جسمانی طور پر فٹ ہونا

دفتری کارکن کو ہر لحاظ سے جسمانی طور پر فٹ ہونا چاہیے۔ نظر اور سماعت میں کمزوری کی وجہ سے وہ صحیح طریقہ سے کام کرنے کے اہل نہیں ہو گا۔ لہذا اسے سو فیصد فٹ ہونا چاہیے۔

## 3۔ تعلیمی اوصاف یا خوبیاں

### (i) تعلیم یافتہ ہونا

دفتری کارکن کو کام کے اعتبار سے مناسب تعلیم یافتہ ہونا چاہیے تاکہ وہ مہارت سے اپنا کام مکمل کر سکے۔

### (ii) دفتری تجربہ

دفتر میں آنے والے نئے کارکن کو ابتداء میں مسائل کا سامنا کرنا پڑتا ہے۔



لیکن اگر اس نے کسی ادارہ میں پہلے فرائض سرانجام دیئے ہوں تو وہ اپنے فرائض احسن طریقہ سے سرانجام دے گا۔ اسے اپنے شعبہ میں پوری مہارت ہونی چاہیے۔

### (iii) دفتری مشینوں سے واقفیت

دفتر میں کام کو تیز رفتاری سے سرانجام دینے کے لیے مختلف مشینوں کو استعمال کیا جاتا ہے۔ دفتری کارکن کے لیے ضروری ہے کہ وہ جدید مشینوں مثلاً کمپیوٹر، کیلکولیٹر اور ٹائپ مشین وغیرہ چلانا جانتا ہو۔

### دفتری کارکن کے فرائض:

کسی بھی دفتر میں چونکہ مختلف قسم کے عہدیدار ہوتے ہیں لہذا کام کے لحاظ سے ان کے فرائض بھی مختلف قسم کے ہوتے ہیں۔ بڑے بڑے دفاتر میں ہر کام کے لیے ایک مخصوص عہدیدار ہوتا ہے جبکہ چھوٹے دفاتر میں ایک ہی اہل کار یا ملازم سے مختلف قسم کے فرائض سرانجام دینے کی توقع کی جاتی ہے۔ مثلاً دفتری کارکن سے کلرک، ٹائپسٹ، شیوگرافر، اور سیکرٹری کی حیثیت سے کام لیا جاتا ہے۔ ذیل میں دفتری کارکن کے بحیثیت کلرک، ٹائپسٹ، شیوگرافر، اسٹنٹ، سپرنٹنڈنٹ یا سیکرٹری فرائض دیے گئے ہیں جنہیں وہ تندہی سے سرانجام دیتا ہے۔

### 1۔ املا لینا اور ٹائپ کرنا

دفتری کارکن کی ذمہ داری ہے کہ وہ اپنے آفیسر سے املا لے کر اسے خط یا رپورٹ کی صورت میں ٹائپ کرے۔ اس سلسلہ میں اسے زبان دانی کے بارے میں مکمل عبور حاصل کرنا چاہیے۔ املاء لینے کے بعد دفتری کارکن اپنی سوجھ بوجھ کے مطابق خود ہی خط لکھ سکتا ہے۔

## 2۔ ڈاک کا بندوبست کرنا

دفتر میں وصول ہونے والی ڈاک کا بندوبست اور ترسیل کی جانے والی ڈاک کی ذمہ داری دفتری کارکن کی ہوتی ہے۔ اس مقصد کے لیے دفتری کارکن کو ڈاک اور ڈاک خانہ کے اصول و ضوابط کا مکمل علم ہونا چاہیے۔

## 3۔ مسل بندی (فائلنگ)

دفتر میں محفوظ شدہ ریکارڈ کی گاہے بگاہے ضرورت پڑتی ہے۔ لہذا ریکارڈ کو منظم طریقہ سے مسل بند کیا جانا چاہیے تاکہ مطلوبہ ریکارڈ کو فوری طور پر تلاش کیا جاسکے۔ چونکہ مسل بندی دفتری کارکن کی ذمہ داری ہوتی ہے۔ اس سلسلہ میں اسے مناسب تربیت حاصل کرنی چاہیے۔

## 4۔ ٹیلی فون کا استعمال

دفتر میں روزانہ مختلف افراد کی جانب سے ٹیلی فون کالیں وصول ہوتی ہیں۔ دفتری کارکن کو مناسب طریقہ سے ٹیلی فون کالز وصول کرنی چاہیے۔ اگر کوئی معلومات حاصل کرنا چاہتا ہو تو اسے فوراً ہی مکمل اور درست معلومات فراہم کی جائیں۔ عموماً دفتری کارکن متعلقہ آفیسر سے بات کرائے بغیر بہت سے امور خود ہی نبھا دیتا ہے۔

## 5۔ ملاقاتی حضرات سے ملنا

دفتر میں روزانہ درجنوں افراد کام کے سلسلہ میں تشریف لاتے ہیں۔ دفتری کارکن کو ان افراد پر پوری توجہ دینی چاہیے۔ ہو سکتا ہے ان میں سے کوئی فرد ادارہ کے لیے بہت اہمیت رکھتا ہو۔

## 6۔ نقول تیار کرنے کے مختلف طریقوں سے واقفیت

دفتری کارکن کو نقول تیار کرنے کے مختلف طریقوں سے واقف ہونا

چاہیے۔ اس کو علم ہونا چاہیے کہ کس طریقہ سے فوری اور کم خرچ پر زیادہ سے زیادہ نقول تیار کی جاسکتی ہیں۔ اسے ٹائپ مشین، فوٹو سٹیٹ اور سائیکلو سٹائل مشین سے نقول تیار کرنے کے طریقہ سے واقفیت رکھنی چاہیے۔

## 7۔ اثاثہ جات کی حفاظت کرنا

ادارہ کے فرنیچر، ریکارڈ، عمارت اور دوسری اشیاء کی دیکھ بھال اور مرمت کا انتظام کرنا دفتری کارکن کا اہم فرض ہے۔ اسی طرح ادارہ کی طرف سے دوسری فرموں کو ادھار فروخت کیے ہوئے مال کی رقم کی وصولی کا بندوبست کرنا بھی دفتری کارکن ہی کی ذمہ داری ہے۔

## 8۔ آفیسر کے دورہ کا انتظام کرنا

آفیسر کے دوسرے شہر یا دوسرے ملک دورہ پر جانے کے لیے انتظامات کرنا دفتری کارکن کی ہی ذمہ داری ہے۔ اس مقصد کے لیے اسے مختلف ذرائع آمد و رفت سے واقفیت رکھنی چاہیے۔ وہ نہ صرف موقع کی مناسبت سے آفیسر کے لیے ٹرین، جہاز یا کسی بھی ذریعہ سے سفر کے انتظامات کرے گا بلکہ آفیسر کے قیام و طعام کا انتظام کرنا بھی اس کی ذمہ داری ہے۔

## سوالات

- 1۔ دفتری کارکن سے کیا مراد ہے؟ اس کی وضاحت کیجیے۔
- 2۔ دفتری کارکن کی تعریف کیجیے۔ نیز اس کے اوصاف یا خوبیاں بیان کیجیے۔
- 3۔ دفتری کارکن کے فرائض وضاحت سے بیان کیجیے۔



## ڈاک کی وصولی اور ترسیل کا طریقہء کار

(Procedure of Receipt and  
Despatch of Mail)

### ڈاک کی تعریف

وہ خطوط یا پارسل وغیرہ جو دفتر میں بذریعہ ڈاک یا بذریعہ نمائندہ وصول ہوتے ہیں یا دفتر سے ارسال کیے جاتے ہیں۔ انہیں ڈاک (Mail) کہا جاتا ہے۔ خط و کتابت وہ ذریعہ ہے جس سے کوئی دفتر باہر کی دنیا سے تعلق رکھتا ہے۔ کسی بھی ادارے کی کامیابی کا انحصار اس کی ترسیل کے منظم طریق کار پر ہے۔ خط خواہ کتنی ہی اہمیت رکھتا ہو، اس کا فوری جواب دینا چاہیے۔ اس سے ادارے کی ساکھ اور کارکردگی میں اضافہ ہوتا ہے۔ اگر خوبصورت خط کو تاخیر سے ارسال کیا جائے تو وہ اتنا مؤثر نہیں ہو گا۔ لہذا یہ بات طے شدہ ہے کہ ادارہ کی ترقی اور کامیابی کے لیے ضروری ہے کہ خط صحیح وقت پر لکھا جائے اور موصول شدہ خط کا جلد از جلد جواب دیا جائے۔

یہ بات واضح ہے کہ خط و کتابت کاروباری / سرکاری لوگوں کو متاثر کرنے کے لیے ایک قوت سمجھی جاتی ہے۔ زیادہ تر کاروباری یا سرکاری سرگرمیاں رسل و رسائل سے ہی سرگرم عمل ہیں۔ ڈاک کے ذریعہ رسل و رسائل کم وقت اور کم خرچہ میں منزل مقصود تک پہنچ جاتے ہیں۔ اس میں معمولی خطوط، رجسٹرڈ شدہ، بیمہ شدہ خطوط شامل ہیں۔

ڈاک کو دو حصوں میں تقسیم کیا جاتا ہے :-

(1) وصول ہونے والی (وصول شدہ) ڈاک

(2) ترسیل ہونے والی (ارسال کردہ) ڈاک

## 1۔ وصول ہونے والی ڈاک

وصول ہونے والی ڈاک سے مراد وہ خطوط یا پارسل وغیرہ جو بذریعہ ڈاک یا نائب قاصد دفتر میں آتے ہیں۔ ڈاک کی وصولی کا طریق کار عموماً تمام اداروں میں ایک جیسا ہوتا ہے۔ جس کو درج ذیل مراحل سے گزرنا پڑتا ہے :-

(i) ڈاک کی وصولی

(ii) ڈاک کی درجہ بندی

(iii) ڈاک کا کھولنا

(iv) وصولی کی تاریخ کا اندراج

(v) وصولی کے رجسٹر میں اندراج

(vi) ڈاک کی چھانٹی اور تقسیم

(vii) جواب کی تیاری

(viii) مسل بندی (فائلنگ)

## (i) ڈاک کی وصولی

چھوٹے دفاتر میں ایک ہی کلرک ڈاک وصول اور ارسال کرتا ہے۔ جبکہ بڑے اداروں میں شعبہ ڈاک میں ایک کلرک ڈاک وصول کرتا ہے۔ جسے وصولی کا کلرک یا Receipt Clerk کہتے ہیں جبکہ ڈاک کی ترسیل ایک علیحدہ کلرک کرتا ہے جسے ترسیل کا کلرک یا Despatch Clerk کہتے ہیں۔

کاروباری دفاتر میں ڈاک عموماً درج ذیل طریقوں سے وصول ہوتی ہے۔

(ا) محکمہ ڈاک کا نمائندہ (ڈاک یہ) وقت مقررہ پر ڈاک لے کر آتا ہے۔

(ب) خط بھیجنے والے دفتر کا قاصد اہم ڈاک خود لے کر آتا ہے۔

(ج) بڑے کاروباری ادارے اپنے شہر کے بڑے ڈاک خانے (جی پی او) میں

مقررہ سالانہ فیس ادا کر کے ”پوسٹ بکس“ الاٹ کروا لیتے ہیں۔ ہر بکس کو

علیحدہ نمبر الاٹ کیا جاتا ہے۔ لہذا ڈاک خانہ والے متعلقہ پوسٹ بکس میں

ڈاک ڈال دیتے ہیں۔ جسے دفتر کا اہل کار دن میں کسی وقت بھی وصول کر سکتا ہے۔

### (ii) ڈاک کی درجہ بندی

ڈاک کی وصولی کے بعد اسے اہمیت کے لحاظ سے علیحدہ علیحدہ کیا جاتا ہے مثلاً خفیہ ڈاک، ضروری ڈاک، عام ڈاک اور ذاتی ڈاک کو علیحدہ علیحدہ کیا جاتا ہے۔

### (iii) ڈاک کا کھولنا

ڈاک کی چھانٹی کے بعد خفیہ اور ذاتی ڈاک کو بغیر کھولے متعلقہ افراد تک پہنچا دیا جاتا ہے جبکہ عام ڈاک کو احتیاط سے کھولا جاتا ہے تاکہ اس کے اندر دستاویزات پھٹ نہ جائیں۔ ایک شخص ایک منٹ میں تقریباً پندرہ لفافے کھولنے کی اہلیت رکھتا ہے۔ لیکن بڑے ادارے جہاں روزانہ سینکڑوں خطوط وصول ہوتے ہیں، ڈاک کھولنے والی مشین Mail Opener استعمال کرتے ہیں۔ جس سے ایک منٹ میں پانچ سو لفافے کھولے جاسکتے ہیں۔

### (iv) وصولی کی تاریخ کا اندراج

ڈاک کھولنے کے بعد اس پر اس دن کی تاریخ لکھنے کے لیے مہر استعمال کرتے ہیں۔ ہاتھ سے تاریخ لکھنے کی صورت میں سرخ سیاہی استعمال کی جاتی ہے۔ اکثر ادارے تاریخ وصولی کے علاوہ وصولی کا وقت بھی درج کر دیتے ہیں تاریخ کے اندراج سے پتہ چل جاتا ہے کہ خط دفتر میں کس تاریخ کو وصول ہوا تھا۔ لہذا اس خط کا وقت پر جواب دینے میں آسانی رہتی ہے۔

### (v) وصولی کے رجسٹر میں اندراج

خط پر تاریخ درج کرنے کے بعد اس کا ”وصولی کے رجسٹر“ میں اندراج کیا جاتا ہے اس رجسٹر کو ”ڈائری رجسٹر“ بھی کہتے ہیں۔ یہ ایک مستقل ریکارڈ کی شکل ہوتی



ہے۔ کوئی خط گم ہونے کی صورت میں اسی رجسٹر سے اس کی وصولی کے بارے میں معلوم ہو سکتا ہے۔ ”وصولی کے رجسٹر“ یا ”ڈائری رجسٹر“ کا نمونہ ذیل میں ہے :-

نمبر شمار	تاریخ وصولی	خط بھیجنے والے کا نام و پتہ	خط کا موضوع	متعلقہ شعبہ	کیفیت

### (vi) ڈاک کی چھانٹی اور تقسیم

ڈائری رجسٹر میں اندراج کے بعد خطوط کی موضوع کے لحاظ سے چھانٹی کی جاتی ہے اور بذریعہ نائب قاصد ان خطوط کو متعلقہ شعبوں میں ضروری کارروائی کے لیے بھیج دیا جاتا ہے۔ بعض دفاتر میں چھانٹی کا کام تیز رفتاری سے کرنے کے لیے خانے بنائے جاتے ہیں۔

### (vii) جواب کی تیاری

متعلقہ شعبہ میں وصولی کے بعد جواب کی تیاری کا کام شروع ہو جاتا ہے۔ اہم اور ضروری خطوط کا جواب تیار کرنے میں تاخیر برتنے سے کاروبار کے متاثر ہونے کا اندیشہ رہتا ہے۔ لہذا جواب کی تیاری میں سہولت کے لیے خط بھیجنے والے (مراسلہ نگار) کی مسل یا فائل نکال لی جاتی ہے تاکہ سابقہ خط و کتابت کی مدد سے جواب تیار کیا جاسکے۔ جواب کی تیاری کے سلسلہ میں مندرجہ ذیل طریقے اختیار کیے جاتے ہیں:-

(۱) چھوٹے کاروباری ادارہ کی صورت میں دفتر کا انچارج جواب لکھ دے گا اور

ٹائپسٹ یا کلرک اسے ٹائپ کر دے گا۔

(ب) بڑے پیمانہ کے کاروبار میں افسر شیونگر افر کو بلا کر املاء لکھوا دے گا

سینو گرافر املاء لینے کے بعد اس خط کا جواب ٹائپ کر دے گا۔ دفتری ریکارڈ کے لیے جوابی خط کی نقل بذریعہ کاربن پیپر تیار کر لی جاتی ہے۔ متعلقہ شعبہ کا افسر جوابی خط اور نقل پر دستخط کر کے واپس شعبہ میں بھیج دیتا ہے تاکہ اس کی ترسیل کا بندوبست کیا جاسکے۔

### (viii) مسل بندی یا فائیلنگ

موصول شدہ خط کا جواب دینے کے بعد اسے اور جواب کی تیار کردہ نقل کو مسل یا فائل میں لگا دیا جاتا ہے تاکہ بوقت ضرورت اس کو حوالہ کے طور پر استعمال کیا جاسکے۔

### 2۔ ترسیل ہونے والی (ارسال کردہ) ڈاک

ایسی ڈاک جو دفتر سے باہر بھیجی جاتی ہے اسے ترسیل کی جانے والی (ارسال کردہ) ڈاک کہتے ہیں یہ ڈاک اپنے کاروباری معاملات کے لیے یا وصول ہونے والی ڈاک کے جواب میں بھیجی جاتی ہے۔ ایسی ڈاک کا طریق کار عموماً تمام کاروباری اداروں میں ایک جیسا ہوتا ہے۔

ترسیل (ارسال) کی جانے والی ڈاک کو جواب کی تیاری کے بعد درج ذیل مراحل سے گزرنا پڑتا ہے :-

(i) ڈاک اکٹھی کر کے شعبہ ترسیل کو بھیجنا۔

(ii) ترسیل کے رجسٹر میں اندراج۔

(iii) لفافوں پر پتہ لکھنا

(iv) خطوط کو تہہ کر کے لفافوں میں ڈالنا

(v) لفافوں کو بند (سر بھر) کرنا

(vi) لفافوں کا وزن کر کے ٹکٹ لگانا

(vii) حوالہ ڈاک کرنا

## (i) ڈاک اکٹھی کر کے شعبہ ترسیل کو بھیجنا

اگر دفتر مختلف شعبوں پر مشتمل ہے تو ہر شعبہ اپنی ترسیل کی جانے والی ڈاک کو شعبہ ترسیل میں بھیج دیتا ہے یا شعبہ ترسیل کا نائب قاصد مختلف شعبوں میں جا کر ارسال کی جانے والی ڈاک اکٹھی کر کے ترسیل کلرک (ڈسپچ کلرک) کے پاس لاتا ہے۔

## (ii) ترسیل کے رجسٹر میں اندراج

متعلقہ کلرک شعبہ ترسیل میں اکٹھی ہوئی والی ڈاک کو لفافوں میں ڈالنے سے قبل اس کے کوائف ترسیل کے رجسٹر میں درج کر لیتا ہے۔ اس سے یہ فائدہ ہوتا ہے کہ ارسال کیے جانے والے خطوط کا ریکارڈ اس رجسٹر میں محفوظ رہتا ہے۔ جسے بوقت ضرورت ثبوت کے طور پر پیش کیا جاسکتا ہے۔ اس رجسٹر کا نمونہ ذیل میں دیا گیا ہے :-

نمبر شمار	خط کا نمبر	تاریخ روانگی	مکتوب الیہ کا نام و پتہ	خط کا موضوع	کیفیت

نوٹ :-

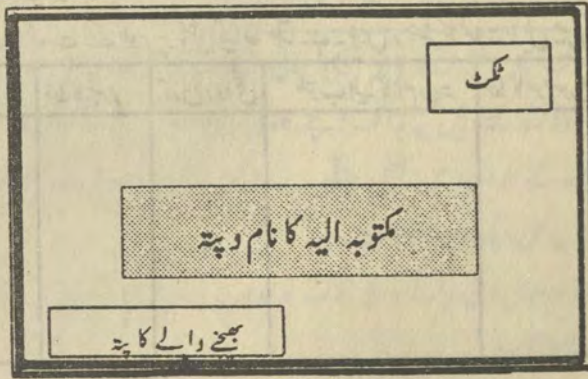
ارسال کیے جانے والے خط اور اس کی نقل پر خط نمبر (ترسیل نمبر) اور تاریخ درج کرنے کے بعد جواب کی نقل کو واپس متعلقہ شعبہ میں بھیج دیا جاتا ہے تاکہ وصول ہونے والے خط اور جواب کی نقل کو مسل میں لگایا جاسکے۔

## (iii) لفافوں پر پتہ لکھنا

ترسیل کلرک ڈاک کو رجسٹر میں درج کرنے کے بعد لفافوں پر مکتوب الیہ کا



نام و پتہ لکھتا ہے۔ یہ پتے ہاتھ سے لکھے جاتے ہیں یا ٹائپ کیے جاتے ہیں زیادہ تر دفاتر خوبصورتی کے لیے پتے ٹائپ کر لیتے ہیں۔ بڑے بڑے ادارے پتہ لکھنے کے لیے پتہ لکھنے والی مشین (Addressing Machine) استعمال کرتے ہیں۔ یہ بات نہایت ضروری ہے کہ لفافہ پر لکھا ہوا پتہ خط پر لکھے گئے پتہ سے مطابقت رکھتا ہو۔ بعض ادارے خطوط کی ترسیل کے لیے ایک خاص لفافہ استعمال کرتے ہیں۔ جس پر مکتوب الیہ کا نام و پتہ لکھنے کی ضرورت پیش نہیں آتی۔ اس لفافہ کو ”کھرکی والا لفافہ“ کہتے ہیں اس لفافہ کے سامنے والے حصہ کی طرف درمیان میں باریک شفاف کاغذ لگا ہوتا ہے۔ لفافہ میں خط کو اس طریقہ سے تہہ کیا جاتا ہے کہ مکتوب الیہ کا نام و پتہ لفافے کے باریک کاغذ میں سے پڑھا جاسکے۔ اس لفافہ کے استعمال سے وقت اور محنت کی بچت ہوتی ہے۔ اس کا نمونہ درج ذیل ہے :-



#### (iv) خطوط کو تہہ کر کے لفافوں میں ڈالنا

پتہ لکھنے یا ٹائپ کرنے کے بعد خطوط کو لفافوں کے سائز کے مطابق تہہ کیا جاتا ہے جو کہ بہت احتیاط طلب کام ہوتا ہے۔ عموماً خطوط کو ہاتھ سے تہہ کیا جاتا ہے لیکن وہ ادارے جہاں سے سینکڑوں خطوط ارسال کیے جاتے ہیں وہاں اس مقصد کے لیے خطوط تہہ کرنے والی مشین (فولڈنگ مشین) استعمال کی جاتی ہے۔ اس مشین سے ایک گھنٹہ میں پانچ ہزار خطوط کو تہہ کیا جاسکتا ہے۔

## (v) لفافوں کو بند کرنا

خطوط کو لفافوں میں ڈال کر مناسب طریقہ سے بند کیا جاتا ہے تاکہ لفافوں کے گوند لگے حصے خط سے چپک نہ جائیں۔ ہاتھ سے ایک گھنٹہ میں تقریباً 300 تا 400 لفافوں کو بند کیا جاتا ہے جبکہ یہ کام مشین سے بھی لیا جاسکتا ہے۔ جسے لفافہ بند کرنے والی مشین (سیلنگ مشین) کہتے ہیں۔

## (vi) لفافوں کا وزن کر کے ٹکٹ لگانا

لفافوں کو احتیاط سے بند کرنے کے بعد ان کا وزن کیا جاتا ہے تاکہ وزن کے مطابق اتنی ہی مالیت کے ٹکٹ چسپاں کیے جائیں۔ کم مالیت کے ٹکٹ چسپاں کرنے سے مکتوب الیہ پر اچھا اثر نہیں پڑتا۔ ٹکٹ ہاتھ سے بھی چسپاں کیے جاتے ہیں اور فرینکنگ مشین کے ذریعہ بھی۔ فرینکنگ مشین کے ذریعہ ایک منٹ میں ۱۵۰ ٹکٹ چسپاں کیے جاسکتے ہیں۔ ٹکٹوں کو حفاظت میں رکھنا چاہیے تاکہ چوری ہونے کا اندیشہ نہ رہے۔ ہر لفافے پر چسپاں کیے گئے ٹکٹوں کی مالیت رجسٹر میں درج کر لینی چاہیے جس سے ٹکٹوں کے حساب کتاب میں آسانی رہتی ہے۔

## (vii) حوالہ ڈاک کرنا

لفافوں پر ٹکٹ لگانے اور بند کرنے کے بعد بذریعہ نائب قاصد لیٹر بکس میں ڈال دیا جاتا ہے۔ تاکہ وہ منزل مقصود پر پہنچ جائیں۔ اگر خط نہایت ضروری ہے اور اسے ایک ہی شہر میں بھیجنا ہو تو اسے نائب قاصد کے ہاتھ بھیجا جاتا ہے تاکہ کم وقت میں مکتوب الیہ کو پہنچ جائے۔ اس مقصد کے لیے چپڑاسی کی کتاب (Peon Book) استعمال کی جاتی ہے۔ جس میں خط کا نمبر، تاریخ، مکتوب الیہ کا نام و پتہ اور موضوع لکھے ہوتے ہیں۔ مکتوب الیہ یا اس کا نمائندہ متعلقہ خط وصول کرنے پر ”چپڑاسی کی کتاب“ میں دستخط کر دیتا ہے جس سے ثبوت مل جاتا ہے کہ خط متعلقہ شخص تک پہنچ گیا ہے۔

# سرکاری دفاتر میں ڈاک کا طریق کار

سرکاری دفاتر میں موصول اور ترسیل ہونے والی ڈاک کا طریق کار دو باری ڈاک کے طریق کار سے مختلف ہے۔ چونکہ بہت سے طلباء تعلیم سے فراغت کے بعد سرکاری ملازمت کو ترجیح دیتے ہیں لہذا سرکاری دفاتر میں ڈاک کی وصولی اور ترسیل کے طریق کار کو جاننا ان کے لیے بہت ضروری ہے تاکہ وہ اچھے اور کامیاب دفتری کارکن بن سکیں۔

سرکاری دفاتر میں ڈاک کو وصولی سے لے کر ترسیل تک مندرجہ ذیل مراحل سے گزرنا پڑتا ہے:

- |                                 |                                       |
|---------------------------------|---------------------------------------|
| (i) ڈاک وصولی                   | (ii) ڈاک کی درجہ بندی کرنا اور کھولنا |
| (iii) وصولی کے رجسٹر میں اندراج | (iv) ڈاک کی متعلقہ شعبوں کو تقسیم     |
| (v) سرخ اندراج (ڈاکٹنگ)         | (vi) حوالہ جات (ریفرنسنگ)             |
| (vii) خلاصہ تیار کرنا           | (viii) نوٹ لکھنا                      |
| (ix) جواب کا مسودہ تیار کرنا    | (x) مسودہ کی منظوری اور ٹائپ کرنا     |
| (xi) دستخط                      | (xii) خطوط کی ترسیل                   |
| (xiii) مسل بندی (فائلنگ)        |                                       |

## (i) ڈاک کی وصولی

محکمہ ڈاک کا مقرر کردہ ملازم یعنی ڈاک یہ مقررہ اوقات میں ڈاک لے کر دفتر میں آتا ہے اکثر ادارے مرکزی ڈاک خانہ (جی۔ پی۔ او) میں پوسٹ آفس بکس (P.O.Box) الاٹ کرا کر کسی وقت بھی ڈاک وصول کر سکتے ہیں۔ جلدی اور مقامی ڈاک بذریعہ قاصد وصول ہوتی ہے۔



## (ii) ڈاک کی درجہ بندی اور کھولنا

سرکاری دفاتر میں وصول ہونے والی ڈاک کو مندرجہ ذیل اقسام میں تقسیم کیا جاتا ہے :-

(ا) بہت ہی خفیہ ڈاک

(ب) خفیہ ڈاک

(ج) ذاتی یا بنام ڈاک

(د) معمولی یا عام ڈاک

بہت خفیہ یا خفیہ یا ذاتی (بنام) ڈاک کو بغیر کھولے متعلقہ افسران کے پاس بھیج دیا جاتا ہے جبکہ معمولی یا عام ڈاک کو ہاتھ سے یا ڈاک کھولنے والی مشین سے کھول کر وصولی کی تاریخ کا اندراج کر دیا جاتا ہے۔

وہ خطوط جن کا جواب فوری درکار ہے ان پر نیلے رنگ، وہ خطوط جن کا جواب جلدی مانگا گیا ہے، ان پر سبز رنگ اور خفیہ خطوط پر زرد رنگ کے لیبل پن کے ساتھ لگا دیے جاتے ہیں تاکہ متعلقہ افسر سمجھ جائے کہ کون سا خط فوری توجہ کا حامل ہے۔ لیبل لگانے سے افسر کا قیمتی وقت بچ جاتا ہے۔

## (iii) وصولی کے رجسٹر میں اندراج

ڈاک کھولنے اور تاریخ درج کرنے کے بعد متعلقہ شعبوں میں بھیجنے سے پہلے اس کا وصولی کے رجسٹر میں اندراج کیا جاتا ہے۔ اس رجسٹر کو ”ڈائری رجسٹر“ بھی کہتے ہیں۔ اندراج کرنے والے کو ڈائری کلرک کہا جاتا ہے۔ وصولی کے رجسٹر کا نمونہ درج ذیل ہے:-

تاریخ	نمبر شمار	خط کا نمبر اور تاریخ	خط بھیجنے والے کا عہدہ و پتہ	خط کا موضوع	کیفیت

### (iv) ڈاک کی متعلقہ شعبوں کو تقسیم

وصولی کے رجسٹر میں درج کرنے کے بعد ڈاک کی شعبہ کے لحاظ سے چھانٹی جاتی ہے اور نائب قاصد کے ذریعہ متعلقہ شعبوں کو ڈاک تقسیم کر دی جاتی ہے تاکہ اس پر مناسب کارروائی عمل میں لائی جاسکے۔

### (v) سرخ اندراج (ڈاکٹنگ)

متعلقہ شعبہ کا کلرک خط پڑھ کر متعلقہ مسل نکالتا ہے اور ایک سفید کاغذ جیسے ”روٹین شیٹ“ کہتے ہیں، پر سرخ روشنائی سے خط بھیجنے والے کا عہدہ و پتہ، خط کا نمبر اور تاریخ اور خط کا موضوع (عنوان) لکھتا ہے۔ اس عمل کو سرخ اندراج یا ڈاکٹنگ کہتے ہیں۔ سرخ اندراج سے افسر کو خط کے مضمون کے بارے میں فوراً پتہ چل جاتا ہے۔ روٹین شیٹ کو متعلقہ مسل یا فائل کے ساتھ نتھی کر دیا جاتا ہے۔

### (vi) حوالہ جات (ریفرنسنگ)

خط سے متعلقہ تمام خط و کتابت کو جو کہ ایک مسل (فائل) میں موجود ہوتی ہے۔ وصول شدہ خط کو اس مسل کے ساتھ لگا کر افسر کو پیش کیا جاتا ہے تاکہ افسر حوالہ جات کے لیے گزشتہ خط و کتابت کو دیکھ سکے۔ حوالہ جات کے اس عمل کو ریفرنسنگ یا حوالہ نویسی کہتے ہیں۔

### (vii) خلاصہ تیار کرنا

افسر کے پاس اتنا وقت نہیں ہوتا کہ کثیر تعداد میں وصول ہونے والے خطوط کو تفصیل سے پڑھ سکے۔ لہذا خلاصہ اس طریقہ سے لکھا جاتا ہے کہ کوئی ضروری بات لکھنے سے نہ رہ جائے۔ اس سے افسر کا بہت سا وقت بچ جاتا ہے۔ یہ خلاصہ روٹین شیٹ پر سرخ اندراج کے بعد لکھا جاتا ہے اور بہت ہی اہم مرحلہ ہوتا ہے۔

## (viii) نوٹ لکھنا

خلاصہ تیار کرنے کے بعد آفس اسٹنٹ متعلقہ خط کا مطالعہ کرتا ہے۔ وہ سابقہ خط و کتابت اور مروجہ قوانین کا حوالہ دیتے ہوئے حل تجویز کرتا ہے۔ اس عمل کو نوٹ لکھنا کہتے ہیں۔ اس کے لیے بہت مہارت اور احتیاط کی ضرورت ہوتی ہے۔ نوٹ لکھنے کے بعد مسل افسر کو پیش کر دی جاتی ہے۔

## (ix) جواب کا مسودہ تیار کرنا

متعلقہ شعبہ کا اسٹنٹ روٹین شیٹ کے ساتھ کچا جواب (Rough Draft) تیار کر کے لگا دیتا ہے جس پر ”مسودہ برائے منظوری“ یا Draft For Approval یا D.F.A کا لیبل پن کے ساتھ لگا دیا جاتا ہے۔ تاکہ افسر کو معلوم ہو سکے کہ جواب کا مسودہ منظوری کے لیے آیا ہے۔

## (x) مسودہ کی منظوری اور ٹائپ کرنا

افسر مسودہ پڑھ کر اس کی منظوری دے گا یا اس میں کچھ رد و بدل کر دے گا۔ مسودہ میں رد و بدل کے بعد اسے دفتر کے ٹائپسٹ کے پاس ٹائپ کرنے کے لیے بھیج دیا جاتا ہے۔ جواب کے مسودہ کی کاربن کاپی بھی تیار کر لی جاتی ہے تاکہ اس کاپی کو ریکارڈ کے طور پر رکھا جاسکے۔

## (xi) دستخط

مسودہ ٹائپ کرنے کے بعد متعلقہ اسٹنٹ خط کے نیچے اپنے مختصر دستخط (Initial) کر دیتا ہے تاکہ پتہ چل سکے کہ یہ جواب کس اہلکار نے تیار کیا ہے۔ اب مسل (فائل) بمعہ جواب اور نقل کے واپس متعلقہ شعبہ میں مجاز افسر کے دستخط کے لیے بھیج دی جاتی ہے۔



## (xii) خطوط کی ترسیل

افسر کے دستخط کے بعد خط مکتوب الیہ کو بھیجنے کے لیے تیار ہوتا ہے جو کہ شعبہ ترسیل کی ذمہ داری ہے شعبہ ترسیل کا کلرک جسے ڈسپینچ کلرک کہتے ہیں خط کا اندراج ترسیل کے رجسٹر میں کرنے کے بعد خط پر ڈسپینچ نمبر اور تاریخ درج کر دیتا ہے۔ اس کے بعد خط کو تمہ لگا کر سرکاری لفافہ میں بند کر دیا جاتا ہے۔ جس پر ”آن پاکستان ٹیسٹ سروس“ یا ”O.P.S.S.“ یا ”بکار سرکار“ چھپا ہوتا ہے۔ سادہ (عام) لفافہ کی صورت میں یہ الفاظ ہاتھ سے لکھ دیئے جاتے ہیں۔ لفافہ کا وزن کر کے اس پر سرکاری ٹکٹیں چسپاں کر دی جاتی ہیں۔ ان ٹکٹوں پر سرخ سیاہی سے لفظ ”سروس“ چھپا ہوا ہوتا ہے۔ یہ ٹکٹ صرف سرکاری خطوط پر لگائی جاسکتی ہیں۔

ترسیل کلرک (ڈسپینچ کلرک) لفافے کے بائیں طرف نچلے حصہ میں دفتر کی مہر لگا کر اپنے دستخط کر دیتا ہے۔ اب خطوط کو سپرد ڈاک کر دیا جاتا ہے یا فوری اور مقامی خطوط کو نائب قاصد کے ذریعہ بھجوا دیا جاتا ہے۔

## (xiii) مسل بندی یا فائیلنگ

خط کی اصل کاپی سپرد ڈاک کرنے کے بعد وصول شدہ خط اور جوابی خط کی نقل ریکارڈ روم میں مسل بندی کے لیے بھیج دی جاتی ہیں تاکہ انہیں مستقبل میں حوالہ کے لیے استعمال کیا جاسکے۔

## سوالات

- 1- کاروباری دفاتر میں وصول ہونے والی ڈاک کو کن مراحل سے گزرنا پڑتا ہے؟ تفصیلاً بیان کیجیے۔
- 2- کاروباری دفاتر میں ڈاک کی ترسیل کے مراحل تفصیلاً بیان کیجیے۔
- 3- سرکاری دفتر میں ڈاک کی وصولی کے طریقے کار کی وضاحت کیجیے۔
- 4- سرکاری دفتر میں ایک خط کو ترسیل کے کن مراحل سے گزرنا پڑتا ہے؟ تفصیلاً بیان کیجیے۔
- 5- مندرجہ ذیل پر نوٹ لکھیے۔  
 (i) سرخ اندراج (ii) خلاصہ لکھنا (iii) نوٹ لکھنا (iv) مسودہ برائے منظوری (ڈی-ایف-اے)

# طریقہ ڈاک

(Postal Procedure)

موجودہ دور میں کوئی بھی کاروبار خط و کتابت کے بغیر پایہ تکمیل تک نہیں پہنچ سکتا۔ صنعت اور تجارت میں دن بدن ترقی ہو رہی ہے اس ترقی کی وجہ سے ذرائع مواصلات کی اہمیت میں اضافہ ہوا ہے۔ سماجی، صنعتی اور تجارتی ترقی صرف ذرائع مواصلات کی بدولت ہو رہی ہے۔ ذرائع مواصلات میں ڈاک اور تار کو بہت اہمیت حاصل ہے۔ ان کی بدولت تجارت اور صنعت کو مختلف قسم کی سہولتیں میسر آئی ہیں۔ موجودہ دور میں ڈاک خانے اور تار گھر بہت اہم قسم کے فرائض سرانجام دے رہے ہیں۔ ڈاک خانے کے ذریعے دو قسم کی ڈاک ترسیل ہوتی ہے۔

(i) ملکی ڈاک (ii) غیر ملکی ڈاک

جو ڈاک ملک کے مختلف شہروں میں بھیجی جاتی ہے اس ڈاک کو ملکی ڈاک کہتے ہیں جبکہ ایسی ڈاک جو ایک ملک سے کسی دوسرے ملک بھیجی جائے اسے غیر ملکی ڈاک کہتے ہیں۔

ملکی ڈاک میں پوسٹ کارڈ، لفافے (خطوط)، پارسل وغیرہ ارسال کیے جاتے ہیں۔ خطوط کی ترسیل کے لیے محکمہ ڈاک بہت سی سہولتیں فراہم کرتا ہے۔ جو کہ درج ذیل ہیں:-



## 1۔ عام ڈاک (Ordinary Mail)

عام ڈاک سے مراد ایسے خطوط، پوسٹ کارڈز، ایرو گرام، اخبارات، اور لٹریچر وغیرہ ہیں جو ڈاکخانہ میں اندراج کرائے بغیر بھیجے جاتے ہیں۔ ان پر محکمہ ڈاک کے مقررہ نرخوں کے مالیتی ٹکٹ چسپاں کیے جاتے ہیں۔ جو اکثر بدلتے رہتے ہیں۔ (ان کی تفصیل اگلے صفحات پر دی گئی ہے)۔ اگر ان پر کم مالیت کے ٹکٹ لگائے جائیں گے تو خط تقسیم کرنے سے قبل مکتوب ایہ سے کمی کے دوگنی کے برابر محصول وصول کیا جائے گا۔ اگر خط کو جلد بھیجنا ہو تو اس خط کو ”ایکسپریس“ تقسیم کروایا جاتا ہے۔ اور اس پر دوگنی مالیت کا زائد ٹکٹ لگایا جاتا ہے۔ نیز خط کے اوپر لفظ ”ایکسپریس“ لکھ دیا جاتا ہے۔ ناپید افراد کے لیے لٹریچر بغیر ڈاک کے خرچ کے بھیجا جاسکتا ہے۔ اندرون ملک اور بیرون ملک خطوط کے لیے ٹکٹ کے نرخ مختلف ہوتے ہیں۔ کچھ بڑے شہروں کے لیے رجسٹرڈ میل سروس (U.M.S) کی سہولت، بھی ڈاکخانہ ہی فراہم کرتا ہے۔

## 2۔ رجسٹرڈ ڈاک (Registered Mail)

رجسٹرڈ ڈاک پر مقررہ مالیت کے ٹکٹ چسپاں کرنے کے بعد ڈاکخانہ کے اہل کار کے حوالے کی جاتی ہے وہ ان کا اندراج کر کے وصولی کی رسید جاری کر دیتا ہے۔ رجسٹری کی فیس ادا کرنے سے ایسی ڈاک کی ترسیل بحفاظت ہو جاتی ہے۔

## 1۔ رجسٹرڈ یا اندراج شدہ خطوط (Registered Letters)

محکمہ ڈاک کی طرف سے مقرر کردہ فیس (جو کہ دو متافو کتابدہتی رہتی ہے) ادا کر کے خطوط کو رجسٹرڈ کروایا جاتا ہے۔ مکتوب ایہ کے نام و پتہ کے علاوہ کاتب (خط لکھنے والے) کا نام و پتہ بھی خطوط پر درج کیا جاتا ہے، ورنہ محکمہ ڈاک (ڈاک خانہ)

اس کو وصول نہیں کرے گا۔ ڈاک خانہ کا ملازم رجسٹری فیس وصول کرنے پر ایک رسید (سرٹیفکیٹ) جاری کرتا ہے، جس پر درج ہوتا ہے کہ اس شخص نے فلاں شخص کو خط بھیجا ہے۔ اس طرح کے خطوط کے گم ہونے کی صورت میں ڈاکخانہ (محکمہ ڈاک) نقصان کی تلافی کا ذمہ دار نہیں ہوتا۔

اگر خط کی حفاظت اور یقینی ترسیل چاہیے تو اس مقصد کے لیے ڈاکخانہ سے ایک رسید حاصل کرنے کے بعد لفافے کے ساتھ منسلک کرنا پڑتی ہے۔ یہ ”جوابی رسید“ ڈاکخانہ سے ایک روپیہ میں ملتی ہے۔ رسید اور خط کو ڈاک خانہ کے مقرر کردہ ملازم کے حوالے کر دیا جاتا ہے جو اندراج کے بعد ”رجسٹری بھیجنے والے“ کو وصولی کا سرٹیفکیٹ جاری کر دیتا ہے۔ یہ سرٹیفکیٹ اس بات کا ثبوت ہوتا ہے کہ ڈاک خانہ نے یہ خط وصول کر لیا ہے۔ جب یہ رجسٹرڈ خط مکتوب الیہ کے حوالے کیا جاتا ہے تو وہ اس ”جوابی رسید“ پر دستخط کر کے پوسٹ مین کے حوالے کر دیتا ہے جو کہ اس رسید کو بذریعہ ڈاک کاتب (خط بھیجنے والے) کو واپس بھیج دیتا ہے۔ اس ”رسید“ پر مکتوب الیہ کے دستخط موجود ہوتے ہیں۔

# ”جوابی رسید کا نمونہ“

**R.P.-54.**

\*Write here "letter" "post-card" "packet" or "parcel" as the case may be preceded by the word "insured" if the article is insured.

†To be filled up only in the case of Insured articles, and to be scored out in the case of other articles.

## **Acknowledgment**

*To be returned to office of posting for delivery to sender.*

RECEIVED a registered\*

No.

Addressed to name

†Insured for Rs.

Weighing in words

tolas

Signature of addressee

rates

Date of delivery

والیسی رسید فارم کی پشت

## **PAKISTAN POST OFFICE**

To

Sender's name }  
and address }

Name-stamp of  
office of posting.



## ب۔ رجسٹرڈ پارسل (Registered Parcels)

ایسی اشیاء جو خطوط کے ذریعہ نہیں بھیجی جاسکتیں۔ انہیں بذریعہ پارسل بھیجا جاتا ہے۔ پارسل کا زیادہ سے زیادہ وزن 15 کلوگرام تک ہونا چاہئے 15 کلوگرام سے زائد وزنی پارسل کو ڈاک کی بجائے بذریعہ ریل گاڑی بھیجا جاتا ہے۔ پارسل کے وزن کے مطابق مقررہ فیس ادا کر کے اسے رجسٹرڈ کروایا جاسکتا ہے۔ وزن اور فیس اگلے صفحات میں دیئے گئے گوشوارے میں درج ہے۔

- مندرجہ ذیل اشیاء کو اگر بذریعہ ڈاک بھیجا جائے گا تو خلاف قانون ہو گا :-
- (i) آتش گیر مادہ، دھماکہ والی اشیاء، نوکیلے آلات اور صحیح طریقہ سے نہ باندھے گئے آلات۔
  - (ii) شمد کی مکھیوں اور ریشم کے کیڑوں کے علاوہ دوسری جاندار اشیاء۔
  - (iii) محکمہ ڈاک کی فراہم کردہ گائیڈ میں درج تمام نقصان پہنچانے والی اور نشہ آور اشیاء۔

اگر ڈاک خانہ والوں کو کسی پارسل میں ممنوعہ اشیاء کا شک گزرے تو ایسے پارسل کو کھول کر چیک کیا جاتا ہے۔

## ج۔ بیمہ شدہ خطوط / ڈاک (Insured Letters/Dak)

اگر رجسٹرڈ خطوط یا پارسل کا بیمہ کرا لیا جائے تو محکمہ ڈاک ان کی مزید حفاظت کرتا ہے اور ترسیل کے دوران نقصان ہو جانے کی صورت میں محکمہ ڈاک قانونی طور پر نقصان کی تلافی کا ذمہ دار ہوتا ہے۔ مقررہ فیس ادا کر کے خط یا پارسل میں موجود اشیاء کا بیمہ کرا لیا جاتا ہے۔ بیمہ کراتے وقت یہ بات مد نظر رکھنی چاہیے کہ خطوط / پارسل میں موجود اشیاء کی قیمت بیمہ شدہ رقم سے کم نہیں ہونی چاہیے۔ نیز لفافے / پارسل کو بند کرنے کے بعد اچھی طرح سیل (Seal) یا مہر لگائی جائے تاکہ ان کو توڑے بغیر لفافہ یا پارسل کو نہ کھولا جاسکے۔ اگر مکتوب ایہ کا نام و پتہ غلط ہو یا پینلنگ

معیاری نہ ہو تو محکمہ ڈاک نقصان کی تلافی کا ذمہ دار نہیں ہوتا۔ اسی طرح نقصان کی اطلاع اگر تین ماہ تک نہ کی جائے تو محکمہ ڈاک نقصان کی تلافی کی ذمہ داری قبول نہیں کرتا۔ نقصان کی تلافی عام طور پر اطلاع دینے کے ایک ماہ کے اندر کر دی جاتی ہے۔

## د۔ طلب قیمت خطوط / پارسل (وی۔ پی خطوط / پارسل)

### Value Payable Post / Parcel

بعض کاروباری افراد اشیاء کی خرید و فروخت محکمہ ڈاک کے ذریعے بھی کرتے ہیں۔ یہ اشیاء رجسٹرڈ شدہ پارسل کے ذریعے بھیجی جاتی ہیں۔ یہ طریقہ ان لوگوں کے لیے متعارف کرایا گیا ہے جو اشیاء کی وصولی کے بعد ان کی قیمت ادا کرنے کے خواہش مند ہوتے ہیں۔

مال بھیجنے والا (فروخت کار) قیمت طلب پارسل کے لیے ایک مخصوص قسم کا فارم پُر کرتا ہے۔ نیز یہ حلفیہ بیان بھی دیتا ہے کہ یہ اشیاء خریدار کی طرف سے وصول ہونے والے مکمنامہ (آرڈر) کے جواب میں بھیجی جا رہی ہیں۔ لفافے یا پارسل کے اوپر والے کونے میں مختصر الفاظ ”طلب قیمت پارسل“ یا ”وی پی“ لکھے جاتے ہیں۔ اس کے علاوہ بھیجنے والے اور وصول کرنے والے افراد کے نام اور مکمل پتے درج ہوتے ہیں۔

محکمہ ڈاک اس بات کا پابند ہوتا ہے کہ جب تک مکتوب الیہ (خریدار) پارسل پر لکھی ہوئی رقم ادا نہ کرے اس وقت تک وہ پارسل اس کے حوالے نہ کیا جائے۔ خریدار جب رقم ادا کرتا ہے تو محکمہ ڈاک کا ملازم اسے وہ پیکٹ یا پارسل دے دیتا ہے۔ یہ وصول شدہ رقم اشیاء بھیجنے والے کو منی آرڈر کے ذریعے بھیج دی جاتی ہے۔ جس کا خرچہ مال بھیجنے والے سے وصول کیا جاتا ہے۔

## س۔ منی آرڈر (Money Order)

محکمہ ڈاک کے ذریعے خطوط اور پارسل کے علاوہ رقوم بھی ایک جگہ سے دوسری جگہ بھیجی جاتی ہیں۔ رقم بھیجنے والے کو منی آرڈر فارم پُر کرنا پڑتا ہے جو کہ قیمت ڈاکخانہ سے ملتا ہے۔ اس کی قیمت دھما فو مٹا بدلتی رہتی ہے۔ منی آرڈر دراصل ایک ڈاکخانے سے دوسرے ڈاکخانے کے نام رقم ادا کرنے کا حکم نامہ ہوتا ہے۔ فارم پُر کر کے منی آرڈر کی مقررہ فیس ڈاکخانہ کے مقرر کردہ ملازم کے حوالے کر دی جاتی ہے جو کہ اس فارم کو چیک کر کے رقم بھیجنے والے کو ایک رسید جاری کر دیتا ہے جو کہ اس بات کا ثبوت ہوتی ہے کہ رقم ڈاک خانے والوں نے بھجوانے کے لیے وصول کر لی ہے۔ منی آرڈر بھیجنے کی فیس سبق کے اگلے صفحات میں موجود گوشوارے میں دی گئی ہے منی آرڈر کی رقم بذریعہ تاریخ بھیجنے کی سہولت بھی ڈاکخانہ ہی فراہم کرتا ہے۔

## ش۔ ایئر ایکس سروس (Airex Service)

محکمہ ڈاک نے عام خطوط کی بذریعہ ریل گاڑی یا ٹرک ترسیل کے علاوہ ہوائی سروس کی سہولت بھی شروع کر رکھی ہے۔ اس سروس کے ذریعہ خطوط بہت کم وقت میں وصول کرنے والوں کو مل جاتے ہیں۔ اس سہولت کے لیے عام ڈاک یا رجسٹرڈ ڈاک کی نسبت زیادہ فیس ادا کرنا پڑتی ہے۔



## غیر تقسیم شدہ عام خطوط

### Un-delivered Ordinary Letters

بعض اوقات عام خطوط مندرجہ ذیل حالات میں واپس ڈاکخانہ بھیج دیئے جاتے ہیں۔

- 1- خط پر مکتوب الیہ کا نام و پتہ صحیح طور پر نہ پڑھا جائے۔
  - 2- مکتوب الیہ تحریر شدہ پتہ پر موجود نہ ہو (رہائش تبدیل کر لی ہو یا کسی دوسرے شہر میں چلا گیا ہو)
  - 3- مکتوب الیہ ڈاک وصول کرنے سے انکاری ہو۔
  - 4- مکتوب الیہ کے فوت ہو جانے کی صورت میں۔
- غیر تقسیم شدہ خطوط ڈاکخانہ کی ایک خاص برانچ میں بھیجے جاتے ہیں اس برانچ یا شعبہ کو ”دفتر خطوط برگشتہ“ (Dead Letter Office) یا D.L.O کہا جاتا ہے۔ اس شعبہ میں بھیجنے سے پہلے بھرپور کوشش کی جاتی ہے کہ خطوط مطلوبہ شخص کو پہنچا دیئے جائیں۔

اگلے صفحات پر دیئے گئے گوشوارے سے خطوط پارسل، منی آرڈر بھیجنے کے لیے مقررہ فیس معلوم کی جاسکتی ہے:-

نمبر شمار	قسم خط	کیفیت	ریٹ انرخ
1	پوسٹ کارڈ	واحد/ سنگل	1.00 روپے
2	پوسٹ کارڈ	جوابی	2.00 روپے
3	عام ڈاک	20 گرام تک 50 گرام تک 100 گرام تک 250 گرام تک 500 گرام تک 1000 گرام تک 1500 گرام تک 2000 گرام تک	4.00 روپے 7.00 روپے 10.00 روپے 15.00 روپے 20.00 روپے 30.00 روپے 40.00 روپے 50.00 روپے
4	ہوائی خطوط (ایرو گرام)	انگلینڈ امریکہ	30.00 روپے 32.00 روپے
5	رجسٹرڈ اخبار	100 گرام تک وزن	1.00 روپے
6	ناپینا افراد کے لئے لٹریچر	ناپینا افراد کے لئے لٹریچر پر کسی قسم کی فیس نہیں لی جاتی	
7	ارجنٹ میل سروس (UMS)	50 گرام تک 100 گرام تک 250 گرام تک 500 گرام تک 1000 گرام تک	17.25 روپے 23.00 روپے 28.75 روپے 34.50 روپے 40.25 روپے
8	ایئر ایکس سروس (Airex)	1 تا 250 گرام تک 251 تا 500 گرام تک 501 تا 1 کلو گرام تک ہر زائد کلو گرام پر (20 کلو گرام تک)	30.00 روپے 35.00 روپے 40.00 روپے 20 روپے فی کلو گرام

نمبر شمار	قسم خط	کیفیت	ریٹ / نرخ
9	رجسٹرڈ ڈاک (رجسٹریشن فیس)	20 گرام تک 50 گرام تک 100 گرام تک 250 گرام تک 500 گرام تک 1000 گرام تک 1500 گرام تک 2000 گرام تک	19.00 روپے 22.00 روپے 25.00 روپے 30.00 روپے 35.00 روپے 45.00 روپے 55.00 روپے 65.00 روپے
10	پارسل	1 کلو گرام تک وزن 3 کلو گرام تک وزن 5 کلو گرام تک وزن 10 کلو گرام تک وزن 15 کلو گرام تک وزن 20 کلو گرام تک وزن	35.00 روپے 50.00 روپے 65.00 روپے 90.00 روپے 115.00 روپے 140.00 روپے
11	منی آرڈر	1 تا 500 روپے 501 تا 1000 روپے 1001 تا 2000 روپے 2001 تا 3000 روپے 3001 تا 4000 روپے 4001 تا 5000 روپے 5001 تا 6000 روپے 6001 تا 7000 روپے 7001 تا 8000 روپے 8001 تا 9000 روپے 9001 تا 10000 روپے	10.00 روپے 15.00 روپے 25.00 روپے 30.00 روپے 35.00 روپے 40.00 روپے 45.00 روپے 50.00 روپے 55.00 روپے 60.00 روپے 65.00 روپے
12	پوسٹل آرڈر	1 تا 10 روپے 15 تا 20 روپے 30 تا 50 روپے 100 روپے	3.00 روپے 4.00 روپے 5.00 روپے 6.00 روپے



## برقی تار (Telegram)

برقی تار پیغام رسانی کا ایسا ذریعہ ہے جس میں ضروری پیغامات کو ایک مقام سے دوسرے مقام تک فوری طور پر پہنچانے کے لیے مختصر الفاظ استعمال کیے جاتے ہیں تار کے لیے استعمال ہونے والا فارم کسی بھی ڈاکخانے یا تار گھر سے مفت حاصل کیا جاسکتا ہے۔ اگر یہ فارم دستیاب نہ بھی ہو تو پیغام سفید کاغذ پر لکھ کر یا ٹائپ کر کے تار گھر بھیجا جاسکتا ہے۔ آج کل اردو زبان میں بھی پیغام بھیجے جاسکتے ہیں۔ تار کا پیغام صاف صاف لکھنا چاہیے۔ پیغام کو اگر بڑے الفاظ (جلی حروف) میں لکھا جائے تو بہتر ہوتا ہے۔ تار بھیجنے کی فیس لفظوں کی تعداد پر منحصر ہوتی ہے۔ لہذا پیغام کم از کم الفاظ پر مشتمل ہونا چاہیے۔ اسی لیے بعض ادارے تار دینے کے لیے اپنا مختصر پتہ تار گھر میں رجسٹر کروا لیتے ہیں۔ مختصر پتہ تار گھر میں رجسٹر کرانے کے لیے مقررہ فیس ادا کی جاتی ہے۔

تار فارم کے تین حصے ہوتے ہیں۔ پہلا حصہ رسید کے طور پر استعمال ہوتا ہے۔ جو کہ پیغام بھیجنے والے کو دے دیا جاتا ہے۔ دوسرا حصہ محکمہ اپنے پاس بطور ریکارڈ رکھتا ہے۔ ان دونوں حصوں کو تار گھر کا کلرک پڑھتا ہے۔ جبکہ تیسرے حصے میں تمام اندراجات پیغام بھیجنے والا خود پڑھتا ہے۔ جس میں اس شخص یا ادارہ کا نام و پتہ درج ہوتا ہے جسے پیغام بھیجا جا رہا ہے۔ اس کے علاوہ خانے دار لائینوں میں مختصر پیغام مگر بڑے الفاظ میں لکھا جاتا ہے۔ فارم کے آخری حصے میں پیغام بھیجنے والا اپنا نام لکھتا ہے۔ آخری حصے کے پچھلی طرف تار بھیجنے والے کا نام و پتہ اور ٹیلی فون نمبر لکھا جاتا ہے۔ جس کو پیغام میں شامل نہیں کیا جاتا لہذا اس کی فیس نہیں لی جاتی۔

ٹارگرام کا نمونہ

PAKISTAN TELEGRAPH



AND TELEPHONE DEPARTMENT

Class Amount No. Date  
Office of Origin

RECEIPT  
FOR INLAND TELEGRAM  
(See Instructions on reverse.)

A(T&T)

PAKISTAN TELEGRAPH & TELEPHONE DEPARTMENT

Inland Telegram

A(T&T)

Class Amount No. Date  
Office of Origin

H. M.



Words  
Charges  
Rs. Ps.

DEPOSIT A/C No. \_\_\_\_\_

Service  
Code Instruction

Sent at  
To  
By

Signature of Booking Clerk.

(Nothing is to be written by the sender above this line.)

If this telegram is to be classed EXPRESS  
write the class X here.

If this telegram is on State business the word  
STATE should be written in this space.

Special Instructions

(See Clause 15 of  
T&T Guide.)

To { Name  
Address  
Telegraph Office


Note—The name of sender, if required to be telegraphed should be  
written at the end of the text but separated from it. The sender  
should sign and give his address in the space provided on the  
reverse of this form.

FROM {

(To be Telegraphed)

# برقی تار کی اقسام

تار کی مندرجہ ذیل اقسام ہیں:-

## 1۔ عام تار یا معمولی تار (Ordinary Telegram)

اگر تار فارم پر ایکسپریس نہ لکھا جائے تو اسے عام تار سمجھا جاتا ہے۔ عام تعطیل کے دن اور تار گھر کے مقررہ اوقات کار کے بعد نہیں دیے جاسکتے۔ ان کا خرچہ فوری یا ایکسپریس تار سے نصف وصول کیا جاتا ہے۔

## 2۔ فوری یا ایکسپریس تار (Express Telegram)

فوری یا ایکسپریس تار کا خرچہ عام تار سے دوگنا ہوتا ہے اور فوری تار کو ترسیل کرتے وقت دوسرے تاروں پر ترجیح دی جاتی ہے۔ ایسے تار تعطیل کے دن اور مقررہ اوقات کار کے بعد بھی لیٹ فیس ادا کر کے بھیجے جاسکتے ہیں۔ تار فارم پر کرتے وقت مقررہ جگہ پر ایکسپریس (Express) لکھنا ضروری ہوتا ہے۔

## 3۔ مبارکباد کے تار (Greeting Telegram)

یہ تار خاص تہواروں اور خوشی کے موقع پر مبارکباد کہنے کے لیے بھیجے جاتے ہیں۔ اس تار میں مکتوب الیہ (جس کو تار بھیجا جا رہا ہے) کے نام سے پہلے ”مبارکباد“ (Greeting) کا لفظ چھپا ہوتا ہے۔ مبارکباد کے تار کو ایک خوبصورت قسم کے لفافے میں بند کر کے تقسیم کیا جاتا ہے۔ محکمہ تار نے عوام کی سہولت کے لیے ہر مرتبہ مواقع کی مناسبت سے اکیس جملوں کی ایک فہرست تیار کی ہے۔ ہر جملے کو ایک خاص نمبر دیا گیا ہے۔ تار پر پورا جملہ لکھنے کی بجائے صرف اس جملے کا نمبر لکھ دیا جاتا ہے۔ تار کا خرچہ لگاتے وقت پورے جملے کی بجائے صرف ایک ”لفظ“ یعنی ”نمبر“ کا شمار کیا جاتا



ہے۔ تار تقسیم کرتے وقت مخصوص نمبر کی بجائے اصل جملہ لکھ دیا جاتا ہے۔  
مبارکباد کے جملوں کی فہرست میں سے چند جملے مندرجہ ذیل ہیں :-

جملے کا نمبر	موقع	مبارکباد کے جملے
ایک	عید	عید کی خوشیاں بار بار میسر ہوں۔
دو	کرسمس	خوشگوار کرسمس مبارک ہو۔
چار	نیا سال	نئے سال کی خوشیاں مبارک ہوں۔
چھ	سالگرہ	یہ پُرسرت دن بار بار نصیب ہو۔
نو	شادی خانہ آبادی	طویل اور پُرسرت ازدواجی زندگی کے لیے خواہشات۔
دس	امتحان میں کامیابی	امتحان میں کامیابی پر مبارکباد۔
چودہ	مبارکباد کا شکریہ	آپ کی نیک تمناؤں کا بہت بہت شکریہ۔
سولہ	یوم پاکستان	یوم پاکستان پر میری طرف سے مبارکباد۔
سترہ	ترقی پر مبارکباد	آپ کی ترقی پر پُر خلوص مبارکباد۔
انیس	حج بیت اللہ	حج بیت اللہ مبارک ہو۔

## سوالات

1- کاروبار کے لیے ڈاک و تار کی اہمیت بیان کیجیے۔

2- مندرجہ ذیل پر مفصل نوٹ لکھیے۔

(i) قیمت طلب (وی پی) خطوط / پارسل

(ii) بیمہ شدہ خطوط

(iii) رجسٹرڈ خطوط

3- برقی تار پر مفصل نوٹ لکھیے۔

4- مبارکباد کے تار پر نوٹ لکھیے۔

# دفتری مشینیں

(Office Machines)

آج کے جدید دور میں بڑی تیز رفتاری سے تہذیب آگے بڑھ رہی ہے۔ کاروبار کے علاوہ دفتری کام میں بھی اضافہ ہو گیا ہے۔ اس ترقی سے اس بات کی اہمیت میں اضافہ ہوا کہ دفتری کام کو آسان اور تیز تر بنایا جائے۔ اب انسان نے ہاتھ کی بجائے کام کرنے کے لیے مختلف قسم کی مشینیں ایجاد کر لی ہیں۔ جس طرح زندگی کے تقریباً تمام شعبوں میں مشینوں کا عمل دخل شروع ہو چکا ہے۔ اسی طرح دفاتر میں بھی مشینوں کی وجہ سے کام کی رفتار میں اضافہ ہوا ہے۔ مشینوں کے استعمال سے کام نہ صرف کم وقت میں مکمل ہوتا ہے بلکہ کارکردگی میں بھی اضافہ ہوتا ہے۔

مشینوں کے استعمال سے مصارف (اخراجات) اور انسانی محنت میں کمی واقع ہوئی ہے۔ دفتر خواہ سائز میں چھوٹا ہو یا بڑا، مشینری کے وجود سے بے نیاز نہیں ہو سکتا۔ اسی لیے ان مشینوں کو ”محنت بچانے والی مشینیں“ اور ”وقت بچانے والی مشینیں“ کہتے ہیں۔ محنت اور وقت بچانے والی مشینیں اگرچہ قیمتی ہیں مگر ان کے استعمال سے بہت سے اخراجات بچ جاتے ہیں۔ اشیاء میں جدت پسندی صارفین کے لیے کشش پیدا کرتی ہے لہذا ان اشیاء کو پُرکشش اور دیدہ زیب بنانے کا کام مشینیں ہی سرانجام دے سکتی ہیں۔

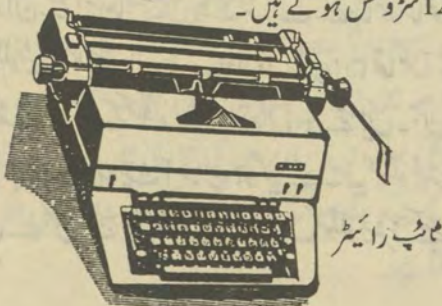
# دفاتر میں استعمال ہونے والی اہم مشینیں

یوں تو دفاتر میں بے شمار مشینیں استعمال ہوتی ہیں مگر ہم صرف چند مشینوں کا مطالعہ کریں گے جن کے بغیر دفتری کام جلد از جلد مکمل نہیں ہوتے۔

## ۱۔ ٹائپ مشین (ٹائپ رائیٹر)

کاروباری یا سرکاری دفاتر میں سب سے زیادہ استعمال ہونے والی مشین ٹائپ رائیٹر ہے جس سے خطوط اور دیگر دستاویزات تیار کی جاتی ہیں جو کہ ہاتھ کی لکھائی سے زیادہ خوبصورت اور واضح ہونے کے علاوہ کم وقت میں تیار ہوتی ہیں۔ جب 1873ء میں پہلا ٹائپ رائیٹر ایجاد ہوا تو یہ کسی کو علم نہ تھا کہ یہ دفتری زندگی پر کس قدر اثر انداز ہو گا۔ ٹائپ رائٹر کی ایجاد نے دفتری مراسلت، گوشواروں اور مسودات کی تیاری کو بے حد آسان بنا دیا ہے۔

دفتر میں مختلف ماڈل اور سائز کے ٹائپ رائیٹر استعمال کیے جاتے ہیں جن کے کیرج کا سائز 18 انچ سے لیکر 24 انچ تک ہوتا ہے۔ چھوٹے سائز کے ٹائپ رائیٹرز بھی موجود ہیں جنہیں آسانی سے ایک جگہ سے دوسری جگہ لے جایا جاسکتا ہے۔ البتہ مختلف ٹائپ رائیٹرز کے حروف 2 سائز کے ہوتے ہیں یعنی پائیکا (Pica) اور ایلٹ (Elite)۔ پائیکا مشین میں افقی طور پر ایک انچ میں 10 وقفے (Strokes) جبکہ ایلٹ مشین میں افقی طور پر 12 سٹروکس ہوتے ہیں۔





دفتر میں دستی (Manual) ٹائپ رائٹر کے علاوہ بجلی سے چلنے والے ٹائپ رائٹر (الیکٹرک ٹائپ رائٹر) بھی استعمال کیے جاتے ہیں جن میں کلید (Keys) کی بجائے ٹائپنگ بال استعمال ہوتے ہیں۔ بجلی سے چلنے والے ٹائپ رائٹر پر ٹائپ کیے گئے خطوط زیادہ خوبصورت اور جاذب نظر ہوتے ہیں۔

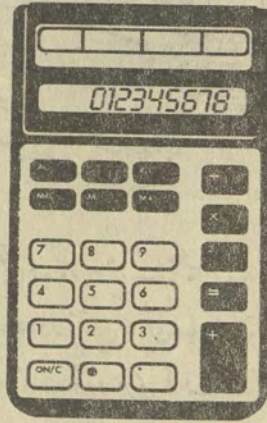
ٹائپ مشین کے ذریعہ خطوط اور دستاویزات کی نقول بھی تیار کی جاسکتی ہیں۔ اس مقصد کے لیے ٹائپنگ پیپر کے علاوہ کاربن پیپر بھی استعمال ہوتا ہے۔ جتنی نقول تیار کرنی ہوں اتنے ہی کاربن پیپر استعمال کیے جاتے ہیں۔ عام کاغذوں پر ایک وقت میں تقریباً چھ نقول تیار کی جاسکتی ہیں جبکہ باریک کاغذ پر ایک وقت بارہ نقول تیار کی جاسکتی ہیں۔ ٹائپ شدہ کاغذ پر غلطی مٹانے کے لیے مخصوص ربڑ استعمال کیا جاتا ہے۔ نقل تیار کرتے وقت غلطی کی صورت میں سب سے پہلے نقل کی غلطی مٹائی جاتی ہے پھر نقل اور کاربن پیپر کے درمیان موٹے کاغذ کا ٹکڑا رکھ کر اصل یعنی پہلے کاغذ کی غلطی کو مٹایا جاتا ہے۔ دوبارہ ٹائپ کرنے سے پہلے نقل اور کاربن پیپر کے درمیان رکھا گیا موٹے کاغذ کا ٹکڑا نکال لینا چاہئے ورنہ دوبارہ ٹائپ کیے گئے مواد کا عکس موٹے کاغذ پر آجائے گا۔

## 2۔ کیلکولیٹر (Calculator)

دفتر میں ٹائپ رائٹرز کے بعد سب سے زیادہ استعمال کیلکولیٹر کا ہوتا ہے اور ان کے استعمال میں وقت گزرنے کے ساتھ ساتھ اضافہ ہوتا جا رہا ہے۔ ابتداء میں کیلکولیٹر کا استعمال بڑے اداروں میں ہوتا تھا مگر آج کل چھوٹے بڑے اداروں میں مختلف اقسام کے کیلکولیٹر استعمال ہوتے ہیں۔ جن کی مدد سے جمع، تفریق، تقسیم اور ضرب کا کام نہایت آسان ہو گیا ہے۔ یہ کیلکولیٹر سیل کے علاوہ بجلی اور شمسی توانائی سے بھی چلتے ہیں جنہیں الیکٹرانک کیلکولیٹر کہتے ہیں۔

ان کیلکولیٹرز کی بدولت کم محنت اور وقت میں زیادہ کام لیا جاتا ہے۔ مہینوں کا کام چند دنوں میں مکمل ہو جاتا ہے۔ بڑی بڑی رقموں کی ضرب اور تقسیم کا کام نہایت آسان ہو گیا ہے۔ اور ان میں غلطی کا امکان نہیں رہتا۔

بعض کیلکولیٹرز کا نتیجہ ڈائل کے علاوہ پیپر رول پر بھی آ جاتا ہے بعض کیلکولیٹر سائز میں اتنے چھوٹے ہوتے ہیں کہ انہیں با آسانی جیب میں رکھا جاسکتا ہے اس لیے انہیں پاکٹ سائز کیلکولیٹرز کہا جاتا ہے۔

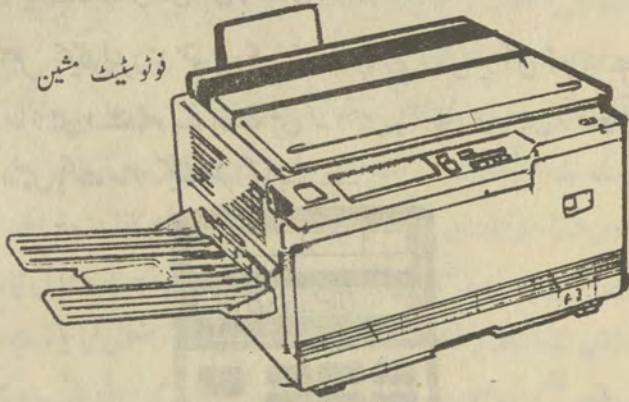


کیلکولیٹر

### 3۔ فوٹو سٹیٹ مشین (Photostat Machine)

جب کسی خط یا دستاویز کی فوری طور پر نقل درکار ہو تو اس کے لیے فوٹو سٹیٹ مشین بہت کارآمد ہے۔ فوٹو سٹیٹ مشین کے ذریعہ نقل بالکل صحیح اور اس کے حروف کی شکل اور سائز بالکل اصل جیسا ہوتا ہے۔ خطوط، فارم اور دیگر دستاویزات کی نقول ایک منٹ سے بھی کم عرصہ میں تیار کی جاتی ہیں۔ فوٹو سٹیٹ مشین سے حاصل کردہ نقول اصل کے عین مطابق ہوتی ہیں۔ اور ان کی تیاری میں بہت کم وقت لگتا ہے۔ یہ مشین ایک بہت بڑے کمرے کے سوا کچھ نہیں۔ فوٹو گرافی نہ جاننے والا شخص بھی اسے بہت آسانی سے چلا سکتا ہے۔



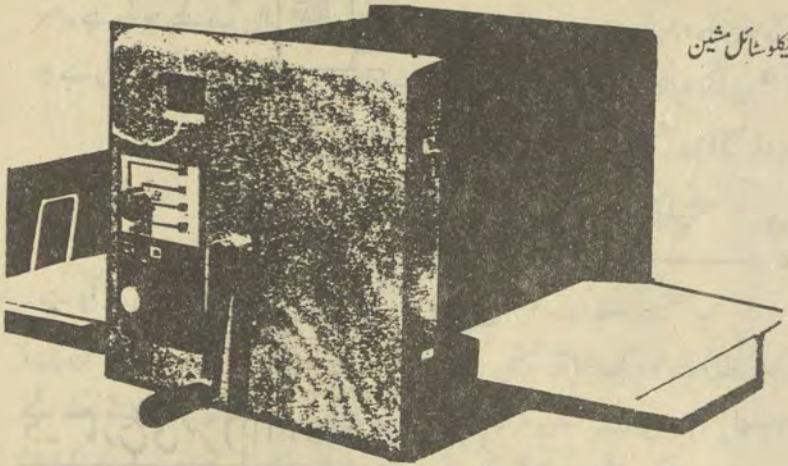


جس خط یا دستاویز کی نقل درکار ہو، اسے مشین کے اوپر رکھ دیا جاتا ہے۔ کاغذ کے اوپر موٹا سا پیڈ رکھ دیا جاتا ہے اور مشین کا پٹن دبا دیا جاتا ہے۔ ایک طرف سے فوٹو کاپی کے لیے مخصوص کاغذ ڈالا جاتا ہے تو دوسری طرف سے خط یا دستاویز کی ہو بہو نقل باہر نکل آتی ہے۔ اس طریقہ سے مطلوبہ تعداد میں نقول تیار کی جاسکتی ہیں۔ آج کل فوٹو سیٹ مشینیں مختلف سائز میں دستیاب ہیں۔ ایسی مشینیں بھی دستیاب ہیں جن میں نقل کو چھوٹا (Reduce) یا بڑا (Enlarge) کرنے کا انتظام موجود ہے۔

#### 4۔ سائیکلو سٹائل مشین

جب کسی خط یا دستاویز کی بہت زیادہ نقول تیار کرنی ہوں تو اس کے لئے سائیکلو سٹائل مشین استعمال کی جاتی ہے۔ اس مشین کی مدد سے کم خرچ پر بہت سی نقول تیار کی جاتی ہیں جن کو ڈپلیکیٹ کہتے ہیں۔ نقل اور ڈپلیکیٹ میں فرق یہ ہوتا ہے کہ اصل اور نقل کا سیاہی اور پرنٹ میں فرق ہوتا ہے۔ جبکہ سائیکلو سٹائل میں سینکڑوں کاپیاں تیار کی جاتی ہیں جو کہ بالکل ایک جیسی ہوتی ہیں۔ پہلی اور آخری کاپی میں کوئی فرق نہیں ہوتا۔ سائیکلو سٹائل مشین کو ڈپلیکیٹ مشین بھی کہا جاتا ہے۔



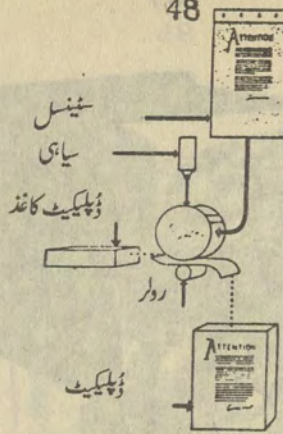


## سائیکلو سٹائل مشین سے ڈپلیکیٹ تیار کرنے کا طریقہ

ڈپلیکیٹ تیار کرنے کے لئے سٹینسل پیپر استعمال ہوتا ہے جو کہ مومی کاغذ جیسا ہوتا ہے۔ جس خط یا دستاویز کی نقول درکار ہوں اس کو سٹینسل پر ٹائپ کر لیا جاتا ہے یا ایک خاص قسم کے قلم (سٹائپلس) سے بھی لکھا جاتا ہے۔ سٹینسل پر لکھنے یا ٹائپ کرنے سے سوراخ ہو جاتے ہیں جن سے ڈپلیکیٹ تیار کئے جاتے ہیں۔ سٹینسل میں غلطی ہونے کی صورت میں غلط الفاظ پر گلابی رنگت کی مائع جسے صحیح کے لئے مائع کہتے ہیں لگائی جاتی ہے۔ جس سے غلط لفظ بند ہو جائے گا اور اس کی جگہ صحیح لفظ ٹائپ کر دیا جاتا ہے۔

سٹینسل کے پیچھے لگے موٹے کاغذ کو پھاڑ کر سٹینسل کو ڈپلیکیٹ مشین کے ڈرم پر چڑھا دیا جاتا ہے۔ اس ڈرم پر ڈپلیکیٹ سیاہی لگا دی جاتی ہے۔ مشین کو ہاتھ یا بجلی سے چلایا جاتا ہے تاکہ سیاہی پوری طرح ڈرم پر پھیل جائے۔ ڈپلیکیٹ مشین کی ایک طرف سے اتنے ڈپلیکیٹ کاغذ ڈالے جاتے ہیں جتنے ڈپلیکیٹ درکار ہوں۔ میٹر پر ان کی تعداد سیٹ کر دی جاتی ہے۔ ڈپلیکیٹ کاغذ سٹینسل سے لگتے ہوئے نکلیں گے اور سٹینسل کے سوراخوں سے نکلی ہوئی سیاہی ڈپلیکیٹ کاغذ پر مواد چھاپ دے گی۔ حسب ضرورت کاپیاں تیار کرنے کے بعد سٹینسل اُتار کر سنبھال لیا جاتا ہے۔ تاکہ بوقت ضرورت دوبارہ کاپیاں تیار کی جاسکیں۔

ڈپلیکیٹ تیار کرنے کے عمل کی وضاحت اگلے صفحہ پر دیئے گئے خاکہ سے ہو جائے گی:-



ڈپلیکیٹ کی تیاری کا خاکہ

## 5۔ تاریخ کی مہر (Date Stamp)

کاغذات پر تاریخ درج کرنے والی مشین تقریباً ہر دفتر میں استعمال ہوتی ہے۔ یہ ایک سادہ سی مہر ہوتی ہے جسے مشین کا نام بھی دیا جاتا ہے۔ اس مشین سے درج کی گئی تاریخ صاف اور واضح ہوتی ہے۔ اس میں تاریخ، مہینہ اور سال ریڑ کی مہر کی طرح ابھرے ہوئے ہوتے ہیں۔



اس مشین میں چار پٹیاں ہوتی ہیں۔ دائیں طرف سے پہلی چوڑی پٹی پر سن (سال) ابھرا ہوا ہوتا ہے۔ دوسری پٹی پر مہینوں کے نام، تیسری اور چوتھی پٹی پر تاریخ



کے ہند سے ابھرے ہوئے ہوتے ہیں۔ عموماً یہ مشین دس سال کے لیے ہوتی ہے۔ ہر (مشین) کو سیاہی کے پیڈ پر لگا کر کاغذ پر لگانے سے اس دن کی تاریخ لکھی جاتی ہے ہر روز صبح اس مشین پر تاریخ سیٹ کی جاتی ہے۔

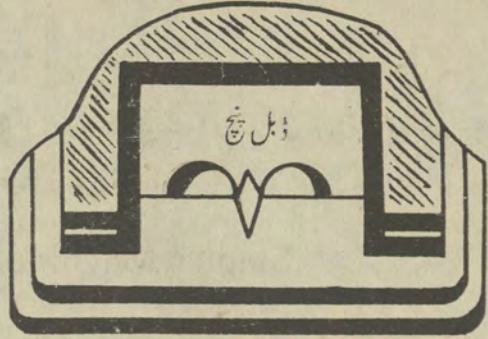
## 6۔ سٹپلنگ مشین (Stapler Machine)

یہ مشین کاغذات کو یکجا کرنے یا نتھی کرنے کے لیے استعمال ہوتی ہے۔ عموماً کاغذات کو ایک ساتھ نتھی کرنے یا جوڑنے کے لیے لوہے کی پن (کامن پن) استعمال کی جاتی ہے۔ لیکن کاغذات کو زیادہ مضبوطی کے ساتھ یکجا کرنے کے لیے سٹپلر یا سٹپلنگ مشین استعمال کی جاتی ہے اس مقصد کے لیے کاغذات کو اکٹھا کیا جاتا ہے اور (۱) شکل کے تار کے پن (Staples) کو مشین کے اندر رکھ کر دبانی سے پن کاغذات کے آر پار ہو کر دوسری طرف سے مڑ جاتی ہے۔ جس سے تمام کاغذات مضبوطی اور زیادہ نفاست نتھی ہوتے ہیں۔

## 7۔ پنچنگ مشین (Punching Machine)

اس مشین کے ذریعہ مطلوبہ جگہ پر کاغذات میں سوراخ کیے جاتے ہیں۔ چونکہ دفتر میں وصول ہونے والے کاغذات کو مسلوں میں محفوظ رکھا جاتا ہے لہذا مسلوں میں رکھنے سے پہلے ایک سوراخ کرنے والی مشین یعنی سنگل پنچ کی مدد سے کاغذات کے اوپر والے دائیں کونے پر سوراخ کرنے کے بعد مسل میں ڈوری (ٹیک) کے ساتھ باندھ دیا جاتا ہے۔ بعض اوقات موٹے گتے کے فائل کور میں کاغذات کو محفوظ کرنے کے لیے دو سوراخ نکالنے والی مشین یعنی ڈبل پنچ کے ذریعے دو سوراخ کر دیئے جاتے ہیں۔





## 8۔ نمبرنگ مشین (Numbering Machine)

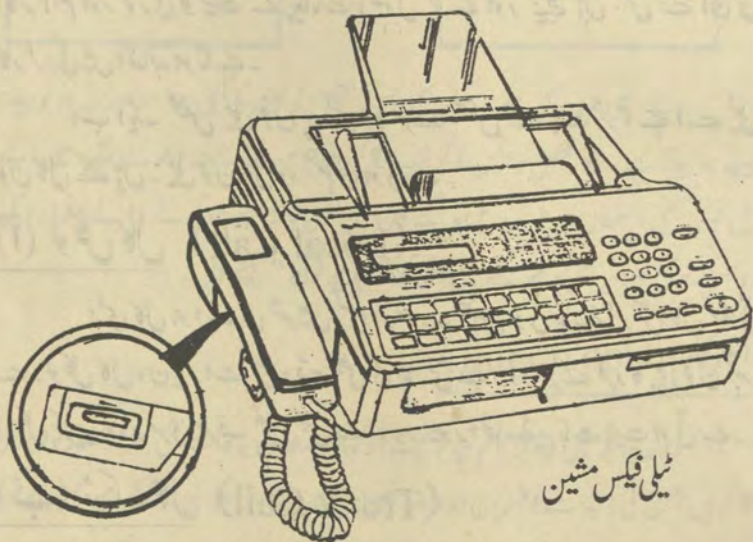
مختلف کاغذات، 'پچک'، امتحانی کاپیوں اور کھاتوں وغیرہ پر سلسلہ وار نمبر لگانے کے لیے خود کار (آٹومیک) مشین استعمال کی جاتی ہے نمبر لگانے کے لیے صفحہ پر اس مشین کو رکھ کر دبایا جاتا ہے نمبر چھپنے کے بعد مشین پر خود بخود اگلا نمبر آ جاتا ہے۔ پر پنچنگ کا کام کرنے والے ادارے سلسلہ وار نمبر لگانے کے لیے یہ مشین استعمال کرتے ہیں۔



نمبرنگ مشین

## 9۔ ٹیلی فیکس مشین (Tele Fax Machine)

پیغام فوراً وصول اور ترسیل کرنے کے لیے ٹیلی فیکس جدید ترین مشین ہے۔ اس میں فیکس مشین کے ساتھ ٹیلی فون بھی نصب ہوتا ہے۔ آج کل اس مشین کا استعمال عام ہے۔ اس کے ذریعے پیغام بھیجنے کا طریقہ یہ ہے کہ آپ مطلوبہ دفتر یا ادارہ کا فیکس نمبر ڈائل کریں۔ پیغام کاغذ پر لکھ کر مشین کے اوپر مخصوص جگہ پر رکھ دیں۔ رسیور اٹھانے پر مشین کے اوپر (ای ڈی ایف) نصب ہٹن دبائیں تو وہ کاغذ مشین کے اندر چلا جائے گا۔ اور دوسرے دفتر میں فیکس مشین پر اس کاغذ کی ہو ہو نقل وصول ہو جائے گی۔ یہ مشین سکاٹ لینڈ کے باشندے نے 1842ء میں ایجاد کی۔



ٹیلی فیکس مشین

## 10۔ ٹیلی فون (Telephone)

ٹیلی فون سکاٹ لینڈ کے رہنے والے ”الیکزینڈر گراہم بیل“ نے 1876ء میں ایجاد کیا تھا۔ جو کہ گوگلے ہرے بچوں کے سکول میں استاد تھا۔ ”ٹیلی“ کا لفظی مطلب ”دور“ اور فون کا مطلب ”آواز“ ہے۔ لہذا ٹیلی فون کا مطلب ”دور کی آواز“ ہے یا



دور بیٹھے شخص سے بات چیت کرنا ہے۔ ٹیلی فون نے فاصلہ کی دوری کو ختم کر دیا ہے۔ آج کے دور میں ٹیلی فون کا استعمال بہت بڑھ گیا ہے۔ ٹیلی فون پر بات چیت معلومات کے حصول، بیان کی وضاحت، معاہدے کرنے اور خرید و فروخت کے لیے کی جاتی ہے۔ موجودہ دور میں زیادہ تر کاروباری لین دین ٹیلیفون پر ہوتا ہے اس لیے کاروباری اور روزمرہ زندگی میں اس کی اہمیت بڑھ گئی ہے۔ ٹیلی فون کے ذریعے ہم چند لمحوں میں ملک یا دنیا کے کسی بھی حصے میں بات کر سکتے ہیں۔ یہ پیغام رسانی کا نہایت تیز ذریعہ ہے۔ جس سے کسی دوسرے فرد کو ہدایات دی جاسکتی ہیں۔ کاروباری اداروں کے علاوہ یہ سرکاری دفاتر میں بھی بہت زیادہ استعمال ہوتا ہے۔ سرکاری دفاتر اہم اور فوری نوعیت کے پیغامات وصول کرتے اور بھیجتے ہیں جس سے ان کی کارکردگی میں اضافہ ہوتا ہے۔

جب ایک شخص ٹیلی فون پر کسی دوسرے شخص سے بات کرتا ہے اسے ٹیلی فون کال کہتے ہیں۔ ٹیلی فون کال دو قسم کی ہوتی ہے۔

### (۱) لوکل کال (Local Call)

ایسی کال جو ایک ہی شہر میں کسی دوسرے شخص کو کی جائے، لوکل کال کہلاتی ہے۔ لوکل کال دن یا رات کسی وقت بھی کی جاسکتی ہے۔ دوسرے فرد کا ٹیلی فون نمبر ڈائل کریں تو دوسری طرف گھنٹی بجتی ہے اور رسیور اٹھانے پر بات چیت ہوتی ہے۔

### (ب) ٹرنک کال (Trunk Call)

کسی دوسرے شہر میں کی جانے والی کال کو ٹرنک کال کہتے ہیں۔ ٹرنک کال ٹیلی فون ایکسچینج میں کال بک کروا کر بھی کی جاسکتی ہے اور براہ راست ڈائیلنگ کے ذریعہ بھی۔ براہ راست ڈائیلنگ میں کسی دوسرے شہر کے لیے مخصوص کوڈ نمبر ڈائل کر کے بات چیت کی جاتی ہے۔ ہمارے ملک کے بہت سے شہروں کو خود کار ٹیلی فون سسٹم سے ملا دیا گیا ہے۔ اس وقت دو مختلف اقسام کے ٹیلی فون سیٹ زیر استعمال ہیں۔

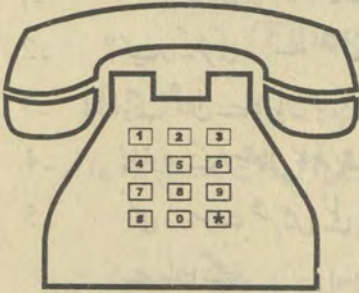
(i) ایسا ٹیلی فون سیٹ جس میں نمبر ملانے کے لیے ڈائل گھمانا پڑتا ہے۔

(ii) ایسا ٹیلی فون سیٹ جس میں نمبر ملانے کے لیے بٹن دبانا پڑتا ہے۔



## (ج) بین الاقوامی کال (International Call)

دو مختلف ممالک کے باشندوں کے درمیان کی جانے والی کال کو انٹرنیشنل کال کہتے ہیں۔



ایسے ٹیلی فون بھی موجود ہیں کہ جس شخص کو کال کی گئی ہو، موجود نہ ہو تو پیغام ٹیپ ہو جاتا ہے۔ وہ شخص واپس آ کر ٹیپ لگا کر پیغام سن لیتا ہے۔ ہمارے ملک میں ایسے ٹیلی فون بھی استعمال ہونا شروع ہو گئے ہیں جن میں بات چیت کرنے والے افراد ایک دوسرے کی تصویر بھی دیکھ سکتے ہیں ان کو ”ویڈیو فون“ کہتے ہیں۔

## انٹر کام (Inter Com)

دور جدید میں دفاتر کام کی نوعیت اور وسعت کی بدولت کئی منزلہ عمارتوں میں قائم ہیں جس کی وجہ سے افسران اور ملازمین کا آپس میں رابطہ کرنا مشکل ہوتا ہے افسر کسی ضروری کام کی غرض سے اہل کار کو بلاتا ہے۔ بار بار بلانے سے دفتری اہل کاروں کا قیمتی وقت ضائع ہوتا ہے۔ اس مشکل کو دور کرنے کے لیے ٹیلی فون کا داخلی نظام متعارف کیا گیا ہے جس کو ”انٹر کام“ کہتے ہیں۔ اس نظام کے تحت دفتر کے تمام شعبوں میں ٹیلی فون سیٹ لگا دیئے جاتے ہیں۔ کوئی ایک شعبہ دوسرے شعبہ میں رابطہ کر کے معلومات وصول یا فراہم کر سکتا ہے، جس سے بہت سا وقت بچ جاتا ہے اور دفتری کارکردگی میں اضافہ ہوتا ہے۔

## سوالات

- 1- دفتری مشینوں کی اہمیت بیان کیجیے۔
- 2- ٹائپ رائیٹر کی مدد سے نقول تیار کرنے کا طریقہ بیان کیجیے۔
- 3- پبلیکینگ مشین سے کاپیاں تیار کرنے کا طریقہ بیان کیجیے۔
- 4- ٹیلیفون کے استعمال کا طریقہ اور فوائد بیان کیجیے۔
- 5- کسی دوسرے شہر میں ٹیلی فون پر کس طرح بات کی جاسکتی ہے۔ وضاحت سے بیان کیجیے۔

# مسل بندی اور اشاریہ سازی

(Filing And Indexing)

خط کہاں ہے؟ میں نے اس خط کو کہاں رکھا ہے؟  
یہ وہ سوالات ہیں جو دفتری کارکن کے ذہن میں اس وقت آتے ہیں جب افسر خط یا رپورٹ طلب کرتا ہے۔

آپ نے دفتری خدمات (فرائض) میں پڑھا ہے کہ دفتر کا کام وصول شدہ معلومات کو محفوظ کرنا بھی ہے۔ چونکہ موجودہ دور میں زیادہ تر کاروبار بذریعہ خط و کتابت ہی ہوتا ہے۔ لہذا خطوط اور دیگر دستاویزات کی نقول کو محفوظ کر لیا جاتا ہے تاکہ مستقبل میں حوالہ کے طور پر استعمال کیا جاسکے۔

## مسل بندی (فائلنگ) کی تعریف

”دفتری کاغذات کو کسی ایسے طریقے سے ترتیب دے کر محفوظ رکھنا تاکہ ضرورت کے وقت انہیں فوری طور پر تلاش کیا جاسکے۔“ یا  
”خطوط اور دوسرے کاغذات کو ایسی ترتیب سے محفوظ کرنا کہ ضرورت کے وقت انہیں فوری طور پر تلاش کیا جاسکے“

مثال کے طور پر کسی ادارہ نے کسی دوسرے شخص کو ادھار مال فروخت کیا ہے۔ مقررہ مدت کے بعد رقم وصول نہ ہونے کی صورت میں ادارہ خریدار کو رقم کی ادائیگی کے لیے یاد دہانی کرائے گا۔

اگر ادارہ کے پاس فروخت کا ریکارڈ موجود ہو گا تو وہ فروخت شدہ مال کی



تفصیل کا حوالہ دے سکے گا۔ اس سے ظاہر ہوتا ہے کہ محفوظ شدہ معلومات (ریکارڈ) کی کتنی اہمیت ہوتی ہے۔

کاغذات کو مسل بندی یا فائل کرنا دفتری کارکن کا اہم فرض ہے۔ افسر کاغذات کی تلاش میں زیادہ دیر انتظار نہیں کر سکتا۔ لہذا یہ بہت ہی ضروری ہے کہ مسل بندی کے اصولوں پر عمل کیا جائے تاکہ کاغذات فوری طور پر تلاش کیے جاسکیں۔

## مسل بندی / فائلنگ کی خصوصیات

### 1۔ سادہ / عام فہم

مسل بندی کا طریقہ سادہ اور عام فہم ہونا چاہیے تاکہ متعلقہ کلرک اس کو آسانی سے سمجھ کر اپنا سکے۔ مسل کلرک (فائلنگ کلرک) کے رخصت یا تبدیل ہونے کی صورت میں نیا کلرک ذمہ داری سنبھالے گا۔ تو آسان اور عام فہم مسل بندی کے طریقہ کی وجہ سے اسے کاغذات مسل بند (فائل) اور تلاش کرنے میں کوئی دشواری نہیں آئے گی۔

### 2۔ حفاظت

ریکارڈ کسی قسم کا بھی ہو اس کی اہمیت کو جھٹلایا نہیں جاسکتا۔ لہذا یہ بہت ضروری ہے کہ اس کی اچھی طرح سے حفاظت کی جائے۔ کاغذات کو نہ صرف چوری بلکہ دیمک، کپڑے، مکوڑوں، آگ، نمی اور گرد و غبار سے بھی محفوظ رکھنا چاہیے۔ غیر متعلقہ ملازمین کی ریکارڈ تک رسائی نہیں ہونی چاہیے۔

### 3۔ جگہ کی بچت

اکثر ادارے شہر کے گنجان اور ماڈرن علاقوں میں واقع ہوتے ہیں اور دفتر کا منہ مانگا کرایہ ادا کرنا پڑتا ہے۔ لہذا دفاتر کی جگہ بے حد قیمتی ہوتی ہے۔ اس لیے مسل

بندی (فائلنگ) کا ایسا طریقہ اپنانا چاہیے جو کہ کم از کم جگہ گھیرتا ہو۔

#### 4۔ اخراجات میں بچت

مسل بندی کا ایسا نظام ہونا چاہیے کہ اخراجات ادارے پر بوجھ نہ بن جائیں۔ لہذا مسل بندی کا وہ طریقہ زیادہ بہتر سمجھا جاتا ہے جس پر کم لاگت آتی ہو۔ اگر نظام پر زیادہ خرچ آتا ہو تو اس کا اپنانا مشکل ہو گا۔ لہذا کسی بھی نظام کو اپنانے سے پہلے ذہن نشین کر لینا چاہیے کہ اس پر کم از کم خرچ آتا ہو۔

#### 5۔ وقت کی بچت

آج کے دور میں وقت کو بہت اہمیت حاصل ہے۔ کسی کاغذ کی تلاش میں اگر زیادہ وقت صرف ہو گا تو یہ اس ادارے کے لیے فائدہ مند نہ ہو گا۔ ایسا نظام اپنانا چاہیے کہ کاغذات کو فوراً اور آسانی سے تلاش کیا جاسکے۔

#### 6۔ چلک (کی بیشی کی گنجائش)

کاروبار ہمیشہ ایک جیسا نہیں رہتا بلکہ وقت کے ساتھ ساتھ گھٹتا اور بڑھتا رہتا ہے۔ لہذا نظام کو کاروبار کی وسعت کی صورت میں مناسب حد تک پھیلا یا جاسکتا ہے۔ اس میں اتنی چلک یا گنجائش ہو کہ موقع کی مناسبت سے رد و بدل کیا جاسکے۔

#### 7۔ موزونیت / مناسبت

کسی بھی مسل بندی کے نظام میں تمام خوبیاں موجود نہیں ہو سکتیں۔ اگر وہ زیادہ محفوظ ہو گا تو اس پر زیادہ لاگت آئے گی۔ اگر وہ نظام زیادہ آسان اور سادہ ہے تو اس میں چلک کم ہو گی۔ لہذا کسی بھی ادارے کو صرف وہی نظام اختیار کرنا چاہیے جو ادارہ کی ضروریات کے عین مطابق ہو اور اس میں تمام اوصاف / خوبیاں مناسب مقدار میں موجود ہوں۔

## مسل بندی (فائلنگ) کے طریقے

کسی ادارہ کی ضروریات دوسرے ادارہ سے مختلف ہوتی ہیں۔ لہذا ہر ادارہ کے لیے ایک جیسا مسل بندی کا نظام موزوں نہیں ہوتا۔ کسی ادارہ کے لیے موزوں طریقہ دوسرے ادارہ کے لیے غیر موزوں ہو سکتا ہے۔ صرف وہی طریقہ اپنانا چاہیے جو کہ ادارہ کی ضروریات کے عین مطابق ہو۔

دفاتر میں کاغذات کو مندرجہ ذیل دو طریقوں سے مسل بند کیا جاتا ہے:-

1- مسل بندی کا افقی طریقہ Horizontal Filing

2- مسل بندی کا عمودی طریقہ Vertical Filing

### 1۔ افقی مسل بندی

افقی مسل بندی ایسا طریقہ ہے جس میں کاغذات کو چپٹی حالت یا افقی طور پر ایک دوسرے کے اوپر رکھا جاتا ہے۔ اگر کسی کاغذ کو باہر نکالنا ہو تو اوپر رکھے تمام کاغذات کو اتارنا پڑتا ہے۔ چونکہ مسلوں (فائل) پر لکھے ہوئے عنوانات نظر نہیں آتے لہذا انہیں نیچے اتار کر پڑھنا پڑتا ہے۔ بار بار اٹھانے اور رکھنے سے کاغذات کی ترتیب بدل سکتی ہے اور کاغذات کے پھٹنے کا خطرہ ہوتا ہے۔ لیکن افقی طریقہ میں کم جگہ پر زیادہ کاغذات کو مسل بند کیا جاسکتا ہے۔

### افقی مسل بندی کی اقسام

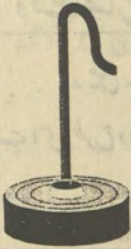
افقی مسل بندی کی اقسام درج ذیل ہیں-

#### 1۔ تار کی مسل بندی (یا تار کا فائل)

تار کی مسل بندی افقی مسل بندی کی بہت قدیم اور آسان شکل ہے۔ یہ طریقہ نہایت ہی کم خرچ ہے۔ اس میں موٹی تار کے ایک سرے کو لکڑی کے ایک گول پینڈے میں لگا کر کھڑا کر دیا جاتا ہے جبکہ تار کے دوسرے سرے کو باریک کر کے خم



دے دیا جاتا ہے۔ تار میں خطوط، بلوں اور رسیدوں وغیرہ کو تاریخ وار ڈالا جاتا ہے۔  
مسل بندی کا یہ طریقہ عام طور پر بینکوں میں بلوں اور چیکوں کے لیے اور دفاتر اور  
دکانوں میں بجلی کے بلوں اور رسیدوں کے لیے استعمال ہوتا ہے۔



## فوائد

### 1۔ کم خرچ

یہ طریقہ بہت سستا ہے کیونکہ اس میں صرف تار اور لکڑی کا ٹکڑا استعمال  
ہوتا ہے۔

### 2۔ جگہ کی بچت

یہ طریقہ دوسرے طریقوں کی نسبت کم جگہ گھیرتا ہے جبکہ دفتر کے لیے جگہ  
بہت اہمیت رکھتی ہے۔

### 3۔ وقت کی بچت

اس طریقہ میں کاغذات نہایت ہی کم وقت میں مسل بند کیے جاتے ہیں۔

### 4۔ آسان طریقہ

یہ آسان اور سادہ طریقہ ہے۔ جس کے لیے کسی قسم کی تربیت کی ضرورت  
نہیں ہوتی۔

## نقصانات

### 1۔ غیر محفوظ

کاغذات کو الماری کی بجائے کھلی جگہ یا دیوار پر لٹکایا جاتا ہے۔ جس کی وجہ

سے غیر متعلقہ بددیانت افراد کاغذات کو نقصان پہنچا سکتے ہیں۔ نیز دیمک، آگ اور کیرا لگنے کا خطرہ لاحق ہوتا ہے۔

## 2۔ وقت ضائع ہونا

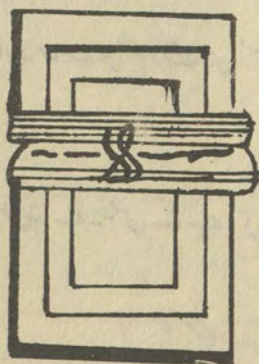
تار میں سے مطلوبہ کاغذ نکالنے کے لیے اوپر موجود تمام کاغذات کو باہر نکالنا پڑتا ہے اسی طرح دوبارہ رکھنے کے لیے کافی وقت ضائع ہوتا ہے۔

## 3۔ تحریر ضائع ہونا

بعض اوقات کاغذات مسل بند کرتے ہوئے رقم کے ہندسوں میں سوراخ ہو جاتے ہیں۔ جس وجہ سے ان کو پڑھنا مشکل ہو جاتا ہے۔

## ب۔ فیتہ دار گتہ کی مسل بندی (دفتی کافائل)

فیتہ دار گتہ کی مسل بندی یا دفتی کے فائل میں فل سکیپ کاغذ کے سائز کے برابر ایک موٹا گتہ یا کارڈ بورڈ استعمال ہوتا ہے جس کے درمیان میں فلیپ اور ڈوری یا فیتہ لگا دیا جاتا ہے۔



کاغذات کو اس گتہ کے اوپر تاریخ وار اوپر نیچے رکھ کر ان کو فیتہ یا ڈوری سے مضبوطی سے باندھ دیا جاتا ہے۔ یہ طریقہ عموماً سرکاری دفاتر میں استعمال ہوتا ہے۔

## فوائد

### 1۔ کم خرچ

اس طریقہ میں صرف گتہ استعمال ہوتا ہے جس پر زیادہ خرچ نہیں آتا۔

### 2۔ وقت کی بچت

کاغذات فائل (مسل بند) کرنے اور نکالنے میں بہت کم وقت خرچ ہوتا ہے۔

### 3۔ آسان طریقہ

کاغذات کو مسل بند کرنا اور نکالنا بہت آسان ہے۔

### 4۔ جگہ میں بچت

کاغذات کو باندھ کر رکھا جاتا ہے جو کہ زیادہ جگہ نہیں گھیرتے۔

## نقصانات:

### 1۔ غیر محفوظ

کوئی بھی بد دیانت ملازم ضروری کاغذات کو ضائع کر سکتا ہے۔

نیز دیک اور آگ لگنے کا اندیشہ بھی ہے۔

### 2۔ تلاش میں دشواری

کسی ایک کو نکالنے کے لیے اوپر رکھے تمام کاغذات کو اٹھانا پڑتا ہے۔



## ج۔ محرابی مسل بندی یا ڈبل آرج فائل

محرابی مسل بندی میں کارڈ بورڈ کے اندر کی طرف تھوڑے فاصلہ پر محراب کی طرح جھکی ہوئی دو نلکیاں لگی ہوتی ہیں۔ کاغذات میں پینچنگ مشین کے ذریعے دو سوراخ نکال کر ان نلکیوں میں ڈال کر دبا دیا جاتا ہے۔ کاغذات ان کی گرفت میں آکر محفوظ ہو جاتے ہیں۔ ایسے فائل کو عموماً طلباء استعمال کرتے ہیں۔ اس کے فوائد اور نقصانات حسب ذیل ہیں۔

### فوائد

- 1۔ مسل کرنے میں آسانی: اس طریقہ میں کاغذات کو فائل میں آسانی سے لگایا جاتا ہے۔
- 2۔ حفاظت: دفنی اور تاریکی فائل کی نسبت کاغذات زیادہ محفوظ رہتے ہیں۔
- 3۔ آسانی سے حوالہ کی تلاش: کاغذات کو باہر نکالنے کی بجائے محراب دار نلکیوں میں آگے یا پیچھے سر کا کر متعلقہ کاغذات سے حوالہ تلاش کیا جاسکتا ہے۔

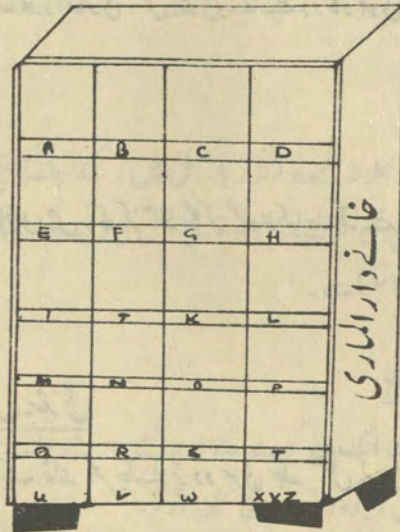
### نقصانات

- 1۔ غیر محفوظ: اس طریقہ میں غیر متعلقہ افراد کی پہنچ سے کاغذات کو محفوظ رکھنا مشکل ہوتا ہے۔
- 2۔ ضائع ہونے کا خدشہ: مطلوبہ کاغذات کو باہر نکالتے وقت کاغذات کو آگے پیچھے سرکانے سے کاغذات کے سوراخ کھل جاتے ہیں یا کاغذات پھٹ جاتے ہیں۔

## د۔ خانے دار الماری کی مسل بندی

افنی طریقہ سے کاغذات رکھنے کا یہ طریقہ چھوٹے اداروں کے لیے زیادہ موزوں ہے یہ طریقہ نہایت سادہ اور قدیم بھی ہے۔ اس میں کاغذات رکھنے کے لیے چھوٹے چھوٹے 24 خانوں والی الماری استعمال ہوتی ہے۔ جو کہ کبوتر کے ڈر بے جیسے

ہوتے ہیں اسی مناسبت سے اسے (Pigeon Hole Filing) بھی کہتے ہیں۔  
انگریزی حروف تہجی 26 ہوتے ہیں جبکہ الماری میں صرف 24 خانے ہوتے ہیں۔ ہر  
خانہ میں حروف تہجی لکھے جاتے ہیں لہذا آخری تین حروف یعنی XYZ کے لیے  
آخری ایک خانہ مشترکہ طور پر مختص کر دیا جاتا ہے۔ مسل بند (فائل) کرنے والے  
خطوط کو خانوں کے سائز کے مطابق تہہ کیا جاتا ہے۔ تہہ شدہ خطوط کے اوپر ان کی مختصر  
تفصیل لکھ دی جاتی ہے تاکہ ان کو آسانی سے تلاش کیا جاسکے۔



فوائد

## 1۔ سادہ طریقہ

یہ طریقہ نہایت سادہ اور آسان ہے کوئی بھی دفتری ملازم یہ طریقہ آسانی  
سے سمجھ سکتا ہے۔

## 2۔ جگہ میں بچت

یہ طریقہ کم جگہ گھیرتا ہے کیونکہ صرف ایک الماری میں کافی کاغذات مسل  
بند کیے جاسکتے ہیں۔

### 3۔ وقت میں بجت

کانغذات رکھنے اور باہر نکالنے میں زیادہ وقت صرف نہیں ہوتا۔

### 4۔ اخراجات میں بجت

صرف ایک عدد الماری مسل بندی کے لیے درکار ہوتی ہے۔ جس پر بہت کم خرچ آتا ہے۔

### 5۔ محفوظ

خطوط کو خانوں میں رکھ کر تالہ لگا کر محفوظ کیا جاسکتا ہے۔

### نقصانات

#### 1۔ عارضی مسل بندی

خطوط کو ایک خانہ بھر جانے پر دوسری جگہ منتقل کر دیا جاتا ہے اس لیے یہ عارضی مسل بندی ہوتی ہے۔

#### 2۔ نامناسب طریقہ

پرانا اور فرسودہ طریقہ ہونے کی وجہ سے یہ جدید دفاتر کے لیے نامناسب ہے۔ اس کی وجہ یہ ہے کہ افقی مسل بندی کے طریقے بہت پرانے اور فرسودہ ہیں لہذا کوئی بھی جدید ادارہ مسل بندی کے افقی طریقوں کو کم از کم استعمال کرتا ہے۔

#### 2۔ عمودی مسل بندی

جدید دور میں بڑے کاروباری اور سرکاری ادارے کانغذات کو عمودی طریقہ سے ہی مسل بند (فائل) کرتے ہیں۔ جیسا کہ اس کے نام سے ظاہر ہے



کاغذات کو فولڈروں / مسلوں یا جلدوں میں رکھنے کے بعد عمودی حالت میں رکھا جاتا ہے اور کاغذات کو ایک دوسرے کے پیچھے کناروں پر کھڑا کیا جاتا ہے نہ کہ ایک دوسرے کے اوپر رکھا جاتا ہے۔ فولڈر یا مسلوں کو گہری درازوں والی الماری یعنی فائلنگ کینٹ میں عمودی طور پر رکھا جاتا ہے۔

فوائد:

### 1۔ آسان تلاش

ہر ادارہ کے خطوط علیحدہ فولڈر یا مسل میں رکھے جاتے ہیں اور چونکہ ہر فولڈر (مسل) کا کنارہ اوپر کی طرف ابھرا ہوتا ہے جس کی وجہ سے متعلقہ فولڈر (مسل) کو آسانی سے تلاش کیا جاسکتا ہے۔

### 2۔ وقت میں بچت

چونکہ کاغذات ایک دوسرے کے اوپر نہیں رکھے جاتے لہذا انہیں فائل کرنے یا تلاش کرنے میں زیادہ وقت ضائع نہیں ہوتا۔

### 3۔ حفاظت

اس طریقہ میں کاغذات نسبتاً زیادہ محفوظ ہوتے ہیں کیونکہ کاغذات درازوں کے اندر فولڈر (مسلوں) میں رکھے جاتے ہیں جہاں وہ غیر متعلقہ افراد اور کیڑے مکوڑوں سے محفوظ رہتے ہیں۔

### 4۔ لچک

اس طریقہ مسل بندی میں زیادہ لچک ہے۔ کاروبار کے وسیع یا پھیل جانے کی صورت میں اس طریقہ کو بھی بڑھایا جاسکتا ہے۔

## 1۔ مہنگا طریقہ

اس طریقہ مسل بندی کو اپنانے کے لیے لوہے کی الماریاں، فولڈرز (مسلین) وغیرہ خریدنا پڑتے ہیں جو کہ کافی مہنگے ہوتے ہیں۔ ایک چھوٹا ادارہ یہ اخراجات برداشت نہیں کر سکتا۔

## 2۔ پیچیدہ طریقہ

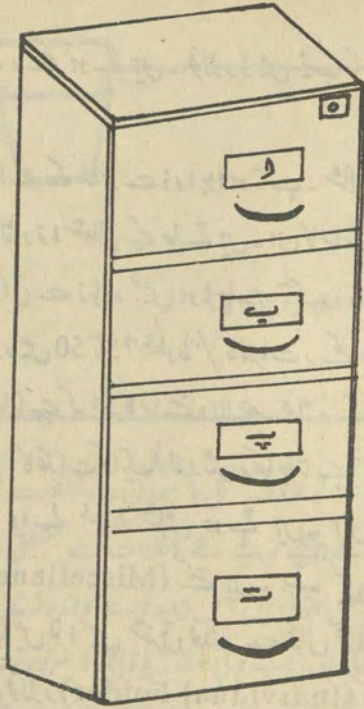
اس قسم کے طریقہ مسل بندی کو سیکھنے اور سمجھنے کے لیے مہارت حاصل کرنا مشکل ہوتا ہے۔

## مسل بندی کے لیے ساز و سامان

کسی ایک دفتری ضروریات دوسرے دفتری ضروریات سے مختلف ہوتی ہیں۔ یہ ضروری نہیں کہ مسل بندی کا ایک نظام کسی دوسرے ادارے کے لیے بھی فائدہ مند ہو۔ ریکارڈ کو محفوظ کرنے سے پہلے یہ دیکھنا بے حد ضروری ہے کہ مسل بندی کے نظام اور اس میں استعمال ہونے والے سامان کا آپس میں تعلق بھی ہے یا نہیں۔ عمودی مسل بندی میں مندرجہ ذیل سامان درکار ہوتا ہے:-

## 1۔ درازوں والی الماری (Filing Cabinet)

کاغذات کو عمودی طریقہ پر مسل بند (فائل) کرنے کے لیے گہرے درازوں والی الماری یعنی فائلنگ کیبنٹ استعمال کی جاتی ہے۔ اس کے درازوں میں فولڈروں کو آسانی سے کناروں پر کھڑا کیا جاسکتا ہے۔



اس قسم کی الماریاں عموماً 4 ساز میں ہوتی ہیں یعنی 2 دراز والی، 3 دراز والی، 4 دراز والی اور 5 دراز والی۔ ان الماریوں کے درازوں کو تالا لگا کر بند کر دیا جاتا ہے تاکہ کاغذات محفوظ رہ سکیں۔ درازوں کے سامنے والے حصوں پر لیبل لگا دیئے جاتے ہیں تاکہ مطلوبہ مسل (فائل) کا باسانی پتہ چل سکے کہ وہ کس دراز میں موجود ہے۔

## 2۔ فولڈرز (Folders)

فولڈرز موٹے کاغذ یا گتے کے بنے ہوتے ہیں جن میں کاغذات کو عمودی طریقہ سے رکھا جاتا ہے گتے یا موٹے کاغذ کو اس طریقہ سے فولڈ یا تہ کیا جاتا ہے کہ گتے یا موٹے کاغذ کا پچھلا حصہ سامنے والے حصے سے تقریباً آدھا نیچا اوںچا رہے۔

پچھلی طرف ابھری ہوئی جگہ کو ٹیب (Tab) کہتے ہیں اور ٹیب پر لکھے ہوئے الفاظ یا ہندسہ کو کپشن (Caption) کہتے ہیں جس سے پتہ چلتا ہے کہ فولڈر میں کس ادارہ یا

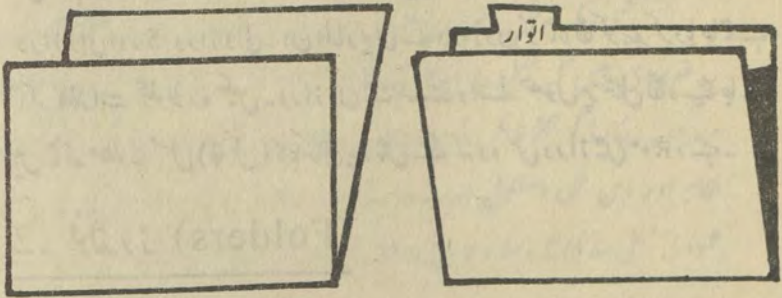


شخص کے کاغذات رکھے ہوئے ہیں۔ فولڈرز میں ٹیب کی پوزیشن اور سائز مختلف ہوتے ہیں۔

فولڈر کاغذات کے سائز سے ذرا بڑا ہوتا ہے۔ مثلاً عنوانات کی پہچان کے لیے مختلف رنگوں کے فولڈرز استعمال کیے جاتے ہیں۔ ان کا سائز فائلنگ کینٹ یا درازوں والی الماری کی چوڑائی سے زیادہ نہیں ہونا چاہیے تاکہ وہ دراز میں آسانی سے حرکت کر سکیں۔ ایک فولڈر میں 50 تا 75 خطوط / کاغذات رکھے جاسکتے ہیں۔ خطوط کو فولڈر میں اس طرح رکھا جاتا ہے کہ خط کا سامنے والا حصہ فولڈر کے سامنے کی طرف ہو۔

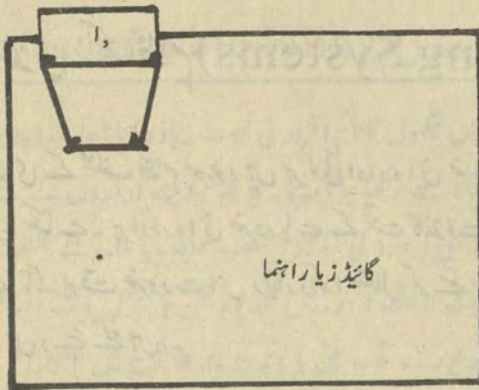
خطوط / کاغذات کو ایک فولڈر میں رکھا جاتا ہے جس میں ایک ہی حروف تہجی سے شروع ہونے والے خطوط شامل ہوتے ہیں۔ اس فولڈر کو متفرق فولڈر (Miscellaneous Folder) کہتے ہیں۔ جب کسی ادارہ یا شخص کے چھ یا زائد خطوط جمع ہو جائیں تو انہیں متفرق فولڈر سے نکال کر ایک علیحدہ فولڈر میں رکھا جاتا ہے جسے انفرادی فولڈر (Individual Folder) کہا جاتا ہے۔

فولڈر



### 3۔ گائیڈز / راہنما کارڈ (Guides)

گائیڈ / راہنما کارڈ موٹے گتے کے کارڈ ہوتے ہیں جو کہ فولڈر کے سائز کے برابر ہوتے ہیں۔ فولڈر کی طرح گائیڈ کے اوپر والے حصہ پر ٹیب (Tab) ہوتا ہے جس پر ٹائٹل یا معلومات درج ہوتی ہیں جس سے پتہ چلتا ہے کہ گائیڈ کے پیچھے کون سے



گائیڈ کا مقصد کارڈز یا فولڈرز کو حروف تہجی یا نمبروں کے لحاظ سے علیحدہ کرنا ہوتا ہے۔ ہر ٹیب (Tab) پر اس کے پیچھے رکھے گئے کاغذات سے متعلق معلومات، موضوع، نام یا نمبر کی صورت میں لکھی ہوتی ہیں جس کی مدد سے فولڈرز میں سے کوئی بھی فولڈر آسانی سے تلاش کیا جاسکتا ہے۔ جب کوئی فولڈر یا ریکارڈ ضرورت کے تحت دراز سے باہر نکالا جاتا ہے تو اس کی جگہ آؤٹ گائیڈ رکھا جاتا ہے تاکہ پتہ چل سکے کہ یہاں سے ریکارڈ یا فولڈر باہر نکالا گیا ہے۔ جب تک باہر نکالے گئے فولڈرز میں ریکارڈ واپس اپنی جگہ نہیں رکھا جاتا اس وقت تک آؤٹ گائیڈ دراز میں موجود رہے گا۔

#### 4۔ لیبل (Labels)

فولڈرز کے ٹیب کے لیے لیبل ٹائپ کیے جاتے ہیں یا چپے ہوئے لیبل استعمال کیے جاتے ہیں۔ جن سے پتہ چلتا ہے کہ فولڈرز میں کس قسم کے کاغذات موجود ہیں۔ لیبل عموماً فولڈرز گائیڈز (کارڈز) اور الماریوں کے درازوں کی مخصوص جگہ پر گوند یا سریش کی مدد سے چپکا دیئے جاتے ہیں اور ان کی مدد سے ان کے اندر کاغذات کے مندرجات کا پتہ چل جاتا ہے۔

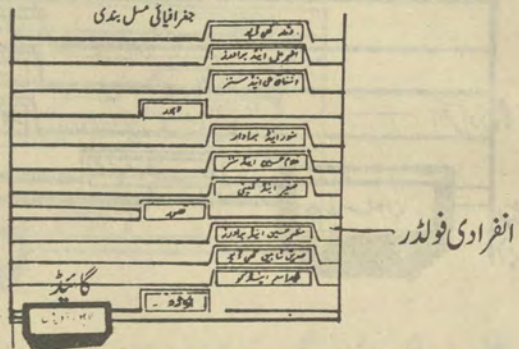
## 1۔ حروف تہجی کی مسل بندی (Alphabetic Filing)

[illegible]



## 2۔ جغرافیائی مسل بندی (Geographic Filing)

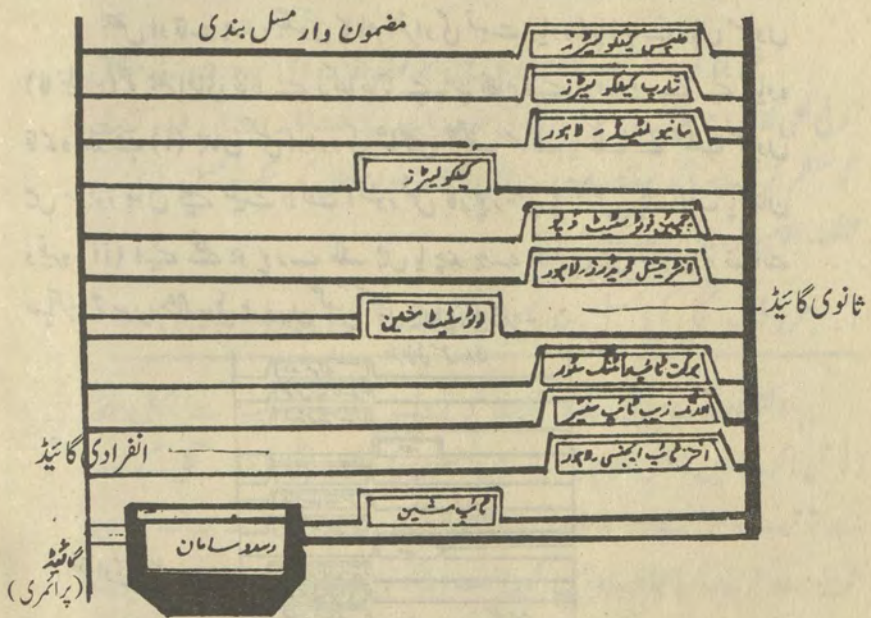
بعض اوقات جہاں جگہوں کا نام افراد کی نسبت زیادہ پہچانا جائے وہاں مسلوں (فائلوں) کو جغرافیائی لحاظ سے رکھا جاتا ہے۔ یہ نظام ایسے اداروں کے لیے زیادہ فائدہ مند ہے (i) جہاں کسی ادارہ کی شاخیں مختلف ممالک یا ملک کے مختلف شہروں میں موجود ہوں جیسے سٹیٹ لائف انشورنس کارپوریشن یا نیشنل بینک آف پاکستان وغیرہ (ii) ایسے محکمے جو پورے ملک میں یا چند بڑے علاقوں میں لوگوں کو خدمات مہیا کرتے ہوں مثلاً سوئی ناردرن گیس کمپنی یا واپڈا وغیرہ۔



یہ نظام مسل بندی بہت سادہ اور آسان ہے۔ جغرافیائی مسل بندی کا طریقہ کار حروف تہجی کی مسل بندی سے ملتا جلتا ہے سوائے اس کے مسل بندی کے لیے افراد یا ادارے کی بجائے شہروں یا جگہوں کے ناموں سے کاغذات کو مسل بند (فائل) کیا جاتا ہے۔

## 3۔ مضمون وار مسل بندی (Subject-wise Filing)

مسل بندی کے نظام میں بعض اوقات مسل (فائل) کو نام کی بجائے مضمون یا عنوان سے طلب کیا جاتا ہے۔ لہذا اس نظام کے تحت کاغذات کو گاہکوں کے نام کی بجائے مضمون یا عنوانات سے ترتیب دیا جاتا ہے اور موضوع یا عنوان سے متعلقہ مسلوں کو حروف تہجی کے لحاظ سے ترتیب دیا جاتا ہے۔



کسی دفتر میں ہونے والی سرگرمیوں کی روشنی میں عنوان یا موضوع منتخب کیے جاتے ہیں جیسے مشینری، شیشری، فرنیچر وغیرہ۔

#### 4۔ نمبر وار / نمبری مسل بندی (Numeric Filing)

بعض ادارے جیسے بینک، بیمہ کمپنیاں، ہسپتال اور وکلاء وغیرہ اپنے گاہکوں کو ناموں کی بجائے نمبر لاث کر دیتے ہیں کیونکہ مسلوں کو ناموں کی بجائے نمبروں کے لحاظ سے تلاش کرنا زیادہ آسان ہے۔ جب مسلوں کی تعداد بہت زیادہ ہو یا نام ایک جیسے ہوں تو نمبر وار مسل بندی کا نظام زیادہ بہتر ہے۔

مهرگان

گروهبان

فرمانده

عصرانه

اسکری

استادان

پدر بزرگوار

آورد علی

بزرگوار احمد

انبار اراضی

تخت

اگست پلا پشت

افرادی فولدر

پر انتمری گائیڈ

بعض ٹریولنگ ایجنٹ بنگلہ کے کاغذات بیمہ کمپنی کے نمائندے بیمہ پالیسی کی قسط ادا کرنے کی تاریخ اور لائبریرین کتابوں کی واپسی کی تاریخ کے لیے یہ نظام مسل بندی استعمال کرتے ہیں۔

اشاریہ سازی (Indexing)

آپ نے مسل بندی کی تعریف میں پڑھا ہے کہ کاغذات کو کسی ترتیب یا اصول سے رکھنا کہ بوقت ضرورت انہیں آسانی سے تلاش کیا جاسکے۔ مسل یا فائل میں کاغذات جس ترتیب یا اصول کے تحت رکھے جاتے ہیں اس اصول کو اشاریہ سازی (انڈیکسنگ) کہتے ہیں۔



## اشاریہ سازی کے طریقے

کوئی بھی ادارہ اشاریہ سازی کے مختلف طریقوں میں سے اپنی ضرورت کے مطابق کوئی ایک طریقہ اپنا سکتا ہے۔ اشاریہ سازی کے طریقے درج ذیل ہیں:-

### 1- سادہ یا عام اشاریہ سازی (Simple Indexing)

یہ طریقہ بہت سادہ اور آسان ہے۔ اس میں بہت صفحات ہوتے ہیں جن پر اردو یا انگریزی کے حروف ابجد یا حروف تہجی لکھے ہوتے ہیں مثلاً پہلے صفحہ پر 'ا' یا 'A' دوسرے صفحہ پر 'ب' یا 'B' سے لے کر 'ے' یا 'Z' تک حروف ہوتے ہیں۔ ان صفحات پر ہر حرف تہجی سے شروع ہونے والے ادارے یا اشخاص کے نام لکھے ہوتے ہیں۔

### 2- اشاریہ سازی بلحاظ حروف علت (Vowel Indexing)

اگر وصول ہونے والے خطوط کی تعداد میں بہت زیادہ اضافہ ہو جائے تو پھر اول اشاریہ کا طریقہ زیادہ بہتر ہوتا ہے۔ جو کہ سادہ یا عام اشاریہ سازی کی ترقی یافتہ شکل ہے انگریزی زبان میں چونکہ پانچ اول یعنی a, e, i, o, u ہوتے ہیں لہذا ہر حرف تہجی کے لیے پانچ صفحات مختص کیے جاتے ہیں۔ مثلاً

Aa	اور پہلا اول چھوٹا a	A	پہلے صفحہ پر بڑا
Ae	اور دوسرا اول چھوٹی e	A	دوسرے صفحہ پر بڑا
Ai	اور تیسرا اول چھوٹی i	A	تیسرے صفحہ پر بڑا
Ao	اور چوتھا اول چھوٹا o	A	چوتھے صفحہ پر بڑا
Au	اور پانچواں اول چھوٹا u	A	پانچویں صفحہ پر بڑا

مندرجہ بالا خاکہ کو درج ذیل مثال سے واضح کیا جاتا ہے۔

فرض کریں کسی ادارہ کو اسلم اینڈ برادرز، علی عباس اینڈ کو اور عبداللہ کلاتھ

مرچنٹ لاہور سے خطوط وصول ہوئے ہیں۔ ان کی واول اشاریہ کے طریقہ کے تحت ترتیب اس طرح ہوگی۔

اسلم اینڈ برادرز میں پہلا لفظ 'A' اور پہلا واول 'a' ہے۔ لہذا اس نام کو 'A' کے پہلے صفحہ پر لکھا جائے گا۔

علی عباس اینڈ کو میں پہلا لفظ 'A' اور تیسرا واول 'i' ہے۔ لہذا اس نام کو 'A' کے تیسرے صفحہ پر لکھا جائے گا۔

اسی طرح عبداللہ کلاتھ مرچنٹ لاہور میں پہلا لفظ 'A' اور پانچواں واول 'u' ہے لہذا اس کو 'A' کے لیے مخصوص پانچویں صفحہ پر لکھا جائے گا۔

### 3۔ کارڈ اشاریہ (Card Indexing)

کارڈ اشاریہ موجودہ دور کا سب سے جدید طریقہ ہے جیسا کہ نام سے ظاہر ہے اس طریقہ میں اشاریہ سازی کے لیے کارڈز استعمال کیے جاتے ہیں جن پر خطوط لکھنے والوں اور اداروں کے نام اور پتے حروف تہجی یا نمبروں کے لحاظ سے لکھے جاتے ہیں پھر ان کارڈز کو درازوں والی الماری کے درازوں میں حروف تہجی یا نمبروں کی ترتیب سے رکھ دیا جاتا ہے۔ عموماً بینکوں میں کھاتا داروں (اکاؤنٹ ہولڈرز) کے کوائف اور دستخطوں کے کارڈز رکھنے کے لیے یہی طریقہ استعمال کیا جاتا ہے۔

# افقی اور عمودی مسل بندی میں فرق

نمبر شمار	فرق کے نکات	افقی مسل بندی	عمودی مسل بندی
1-	حفاظت	کھلی الماریوں میں ہونے کی وجہ سے کاغذات غیر محفوظ رہتے ہیں۔	دراز وچ وائی الماریوں میں ہونے کی وجہ سے کاغذات زیادہ محفوظ رہتے ہیں۔
2-	اخراجات	اس طریقہ میں کم خرچہ برداشت کرنا پڑتا ہے۔	فولڈروں اور الماریوں پر عام الماریوں کی نسبت بھاری اخراجات برداشت کرنا پڑتے ہیں۔
3-	جگہ	ایک دوسرے کے اوپر رکھنے کی وجہ سے یہ طریقہ کم جگہ گھیرتا ہے۔	یہ طریقہ زیادہ جگہ گھیرتا ہے وہ دفاتر جہاں جگہ کی قلت ہو یہ طریقہ مسل بندی موزوں نہیں رہتا۔
4-	خطوط کی حالت	کاغذات کو ایک دوسرے کے اوپر چھٹی حالت میں رکھا جاتا ہے	کاغذات کو ایک دوسرے کے پیچھے کناروں پر کھڑا کیا جاتا ہے۔
5-	کاغذات کی تلاش	کسی کاغذ کی تلاش کے لیے اکثر کاغذات کو آگے پیچھے سرکانا پڑتا ہے لہذا کاغذات تلاش کرنا مشکل ہوتا ہے۔	فولڈرز کے باہر نشان لگے ہونے کی وجہ سے کاغذات تلاش کرنا زیادہ آسان ہوتا ہے۔
6-	کاغذات پھٹنے کا امکان	کاغذات میں سوراخ کر کے مسل بند کرنے اور بار بار باہر نکالنے سے پھٹنے کا زیادہ امکان ہوتا ہے۔	کاغذات مسل بند کرنے کے لیے سوراخ نہیں کے جاتے لہذا ان کے پھٹنے کا کم امکان ہوتا ہے۔
7-	چمک	اس طریقہ میں ضرورت کے مطابق کسی بیشی کی گنجائش کم ہوتی ہے	اس طریقہ میں زیادہ چمک ہوتی ہے اور ضرورت کے مطابق گھٹایا یا بڑھایا جاسکتا ہے۔
8-	موزونیت یا مناسبت	ایسے اداروں کے لیے زیادہ مناسب رہتا ہے جہاں کم خط و کتابت ہوتی ہے۔	درمیانے یا بڑے سائز کے اداروں کے لیے زیادہ مناسب ہے جہاں بہت زیادہ خط و کتابت ہوتی ہے۔



## سوالات

- 1- مسل بندی (فائلنگ) سے کیا مراد ہے؟ ایک اچھے نظام مسل بندی کی خصوصیات تحریر کیجیے۔
- 2- مسل بندی کی تعریف کیجیے اس کے لیے کون سا سامان استعمال ہوتا ہے تفصیل سے لکھیے؟
- 3- مسل بندی کے مختلف طریقے اور ان کے فوائد اور نقصانات لکھیے۔
- 4- مندرجہ ذیل نظام مسل بندی پر تفصیلاً نوٹ لکھیے۔  
(i) حروف تہجی کی مسل بندی (ii) جغرافیائی مسل بندی  
(iii) مضمون دار مسل بندی (iv) نمبر وار مسل بندی
- 5- افقی اور عمودی مسل بندی کے طریقوں میں فرق واضح کیجیے۔
- 6- کسی دفتر کو صرف ایک ہی مسل بندی کا نظام (فائلنگ سسٹم) اپنانا چاہیے۔ کیا آپ اس کو تسلیم کرتے ہیں؟ دلائل سے بیان کیجیے۔

# حصہ دوم

## کاروباری خط و کتابت

(Business Correspondence)

### خط کی تعریف

”جب ایک شخص کسی دوسرے غیر حاضر شخص کو فاصلہ کی دوری کی وجہ سے بات لکھ کر بھیجتا ہے اس تحریر کو خط کہتے ہیں۔“

### کاروباری / تجارتی خطوط

ایسے خطوط جو ایک کاروباری مقام سے کسی دوسرے کاروباری مقام پر کاروباری مقاصد کو حاصل کرنے کے لیے لکھے جاتے ہیں، کاروباری یا تجارتی خطوط کہلاتے ہیں۔

### کاروباری خط و کتابت کی اہمیت

موجودہ دور میں تجارت کی ترقی کی وجہ سے خط و کتابت کو بہت زیادہ اہمیت حاصل ہو گئی ہے۔ کوئی بھی کاروبار خط و کتابت کے بغیر پایہ تکمیل تک نہیں پہنچ سکتا۔

یعنی کسی بھی کاروبار کی کامیابی کا انحصار کاروباری خط و کتابت کے استعمال پر ہے۔ کاروبار کے لیے خط اتنا ہی ضروری ہے جتنا کہ گاڑی کے لیے پٹرول۔ خط و کتابت کے ذریعے ہی کوئی ادارہ عوام کی خدمت کر سکتا ہے۔ نیز خط و کتابت کے ذریعے ہی کوئی ادارہ پوری دنیا کے حالات معلوم کر سکتا ہے جس سے بہت سے اخراجات بچ جاتے ہیں۔

آج کل زیادہ تر کاروبار ٹیلیفون کے ذریعے ہی ہوتا ہے مگر اس کا کسی دوسرے فرد کو ثبوت نہیں دیا جاسکتا کیونکہ مستقبل میں فون پر کاروبار کرنے والا اپنی بات سے منحرف ہو سکتا ہے۔ نیز دھوکہ دہی سے بچنے کے لیے خط و کتابت کے ذریعے تحریر حاصل کر لینا بے حد ضروری ہوتا ہے ورنہ اس ادارہ کو نقصان کا سامنا کرنا پڑے گا۔ خط و کتابت کے استعمال سے پیچیدہ قسم کے لین دین کو احسن طریقہ سے پایہ تکمیل تک پہنچایا جاسکتا ہے۔ مندرجہ ذیل نکات سے کاروباری خط و کتابت کی اہمیت کا اندازہ لگایا جاسکتا ہے۔

## 1۔ نئی منڈیاں تلاش کرنا

کوئی بھی تاجر خط و کتابت کے ذریعے اپنے ملک اور غیر ممالک میں اپنی تیار کی جانے والی اشیاء کے لیے منڈیاں تلاش کر سکتا ہے۔ نیز ملکی اور غیر ملکی تاجروں سے خط و کتابت کے ذریعے منڈیوں کے حالات معلوم کر سکتا ہے۔

## 2۔ تنازعہ کا حل

کاروباری اداروں میں کسی مسئلہ پر تنازعہ پیدا ہونے کی صورت میں لوگ کاروباری مصروفیات کی وجہ سے بالمشافہ گفتگو کر کے تنازعات حل کرنے سے قاصر رہتے ہیں۔ ایسی صورت میں خط و کتابت کے ذریعے جھگڑوں کا حل تلاش کر لیا جاتا ہے۔



### 3۔ حوالہ کے طور پر استعمال

چونکہ زیادہ تر کاروبار خط و کتابت کے ذریعے ہی ہوتا ہے لہذا ان خطوط کو محفوظ رکھا جاتا ہے تاکہ آئندہ کاروباری معاملات میں ان کو بطور حوالہ استعمال کیا جاسکے۔

### 4۔ دستاویزی ثبوت

زبانی اور ٹیلی فون پر طے پانے والے کاروباری معاہدے کوئی شہادت نہیں ہوتے۔ دھوکہ دہی سے بچنے کے لیے خط کی تحریر حاصل کر لینا بہت ضروری ہوتا ہے تاکہ ان خطوط کو دستاویزی ثبوت کے طور پر پیش کیا جاسکے اور غلط فہمی اور الجھن کو ختم کیا جاسکے۔

### 5۔ پیغام رسانی کا مستاذریعہ

خط کے علاوہ پیغام رسانی کے جتنے بھی ذرائع ہیں ان پر کافی خرچ آتا ہے لیکن خط کے ذریعے بہت کم خرچ پر تفصیلاً پیغام بھیجا جاسکتا ہے لہذا خط پیغام رسانی کا سب سے مستاذریعہ ہے۔

### 6۔ اشیاء کی خرید و فروخت

اگر کوئی تاجر کسی ملکی یا غیر ملکی تاجر سے مال خریدنے کا خواہش مند ہے تو مناسب طریقہ ہے کہ وہ خط و کتابت کے ذریعے ملکی یا غیر ملکی تاجر سے شرائط طے کر کے مال خرید لے اور اگر مال فروخت کرنا چاہتا ہے تو خریدار سے خط و کتابت کے ذریعے شرائط طے کرے۔

## کاروباری خط کی خصوصیات

### 1۔ سادگی

خط کو سادہ ہونا چاہیے اور کسی قسم کی بناوٹ نہیں ہونی چاہیے۔ الفاظ آسان اور عام فہم ہونے چاہیں ورنہ پڑھنے والے (مکتوب الیہ) کو الفاظ کے معنی سمجھنے کے لیے لغت (ڈکشنری) کا سہارا لینا پڑے گا۔

### 2۔ درستگی / سچائی / صحت

کاروباری خط میں جو بات بھی کہی جائے وہ بالکل سچی ہو نیز جو اعداد و شمار پیش کیے جائیں وہ درست ہوں۔ جھوٹ بولنا گناہ عظیم ہے نیز ہر مسلمان کے لیے ہر شعبہ میں ایمانداری اور سچائی سے کام لینا اور ہمیشہ سچ بولنا فرض ہے۔

### 3۔ اختصار

خط کی یہ خوبی ہے کہ ہمیشہ مختصر ہو۔ غیر ضروری باتیں خط کو بلاوجہ بے مقصد بنا دیتی ہیں۔ پڑھنے والے (مکتوب الیہ) کا وقت بہت قیمتی ہوتا ہے لہذا کم از کم الفاظ میں بات مکمل کرنی چاہیے۔ خط اتنا مختصر بھی نہ ہو کہ بات نامکمل رہ جائے۔ بیان کی وضاحت کو اختصار پر کبھی قربان نہیں کرنا چاہیے۔

### 4۔ جامعیت

اختصار کے ساتھ خط کو جامع اور مکمل بھی ہونا چاہیے۔ نامکمل اور ادھوری معلومات کاروبار کے لیے فائدہ مند نہیں ہو سکتیں۔ نیز نامکمل معلومات فراہم کرنے کی وجہ سے کسی اچھے گاہک سے محروم ہونے کے امکانات بھی موجود ہوتے ہیں۔

## 5۔ تسلسل

خط کی تحریر بے ربط نہیں ہونی چاہیے اس سے مکتوب الیہ کے لیے خط کو سمجھنے میں دقت پیش آئے گی۔ خط کو دلچسپ بنانے کے لیے ضروری ہے کہ فقرات میں ربط اور ہم آہنگی موجود ہو۔ مختلف امور کو مختلف پیرا گراف میں ترتیب دینا چاہیے۔

## 6۔ جاذبیت

خط کو دلکش اور جاذب نظر بنانے کے لیے ضروری ہے کہ اسے عمدہ کاغذ پر اصولوں کے مطابق اچھے سلیقے سے ٹائپ کیا جائے۔ ٹائپ مشین کاربن نہ بہت گہرا ہو اور نہ ہی بہت ہلکا ہو۔ خط کو تمہ کرتے وقت غیر ضروری سلوٹیں بھی نہیں پڑنی چاہیں۔ گھٹیا قسم کے کاغذ، جابجا سلوٹیں اور ربن کی روشنائی صحیح نہ ہونے کی وجہ سے مکتوب الیہ پر برا اثر پڑے گا۔ جاذب نظر خط سے ادارہ کی ساکھ میں اضافہ ہوتا ہے۔

## 7۔ انداز بیان

خط کا انداز بیان ایسا ہونا چاہیے کہ پڑھنے والا فوراً جواب دینے کے لیے تیار ہو جائے۔ خط کا مقصد مکتوب الیہ کو متاثر کرنا ہوتا ہے۔ انداز بیان زور دار اور موثر ہونا چاہیے۔ دلنشین انداز بیان بہت اہمیت رکھتا ہے۔

## 8۔ شائستگی / خوش اخلاقی

ہمیشہ ایسی زبان استعمال کی جائے جس سے اپنائیت محسوس ہو۔ شائستگی اور خوش اخلاقی کا دامن ہاتھ سے نہیں چھوڑنا چاہیے۔ اگر کسی گاہک کی تلخ بات ناگوار گزرے پھر بھی اس کا اظہار ایسے انداز میں کریں کہ مخاطب کو برا محسوس نہ ہو۔

## 9۔ جدت / فرسودہ فقرہوں سے پرہیز

خط میں بہت سے الفاظ ایسے استعمال کیے جاتے ہیں جو کہ بہت پرانے



(فروودہ) ہیں اور اپنی جاذبیت کھو چکے ہیں۔ خط کے الفاظ میں جدت ہونی چاہیے اور ان کو موقع اور مضمون کی مناسبت سے استعمال کرنا چاہیے۔

## 10۔ خلوص اور ہمدردی

خط لکھتے وقت ایسا طرز عمل اختیار کرنا چاہیے جس سے مکتوب الیہ سے ہمدردی ظاہر ہوتی ہو۔ گاہکوں کے مسائل کو ہمیشہ ہمدردانہ طریقے سے حل کرنے سے کاروبار پر اچھا اثر پڑتا ہے۔

## سوالات

- 1۔ کاروباری خط کی تعریف کیجیے اور اس کی اہمیت بیان کیجیے۔
- 2۔ ایک کاروباری خط کی خصوصیات تفصیل سے لکھیے۔

# کاروباری خط کی ساخت / خاکہ / حصے

(Parts of a Business Letter)

کاروباری خط کے حصوں کی وضاحت درج ذیل خاکہ کی مدد سے کی گئی ہے:-

	1	
2		
	3	
	4	
	5	
	6	
7		
	8	
9		
	10	
	11	
12		

## 1- سرنامہ یا لیٹر ہیڈ (Heading)

خط بھیجنے والے ادارہ کا نام و پتہ سب سے اوپر لکھا جاتا ہے۔ اس کو سرنامہ یا پیشانی بھی کہتے ہیں۔ یہ ظاہر کرتا ہے کہ خط کس کی طرف سے لکھا جا رہا ہے۔ سرنامہ عام طور پر کاغذ کے درمیان میں چھپا ہوتا ہے۔ مختلف ادارے اپنے لیٹر ہیڈ پر اپنی پسند کے رنگ، ڈیزائن میں ادارہ کا نام و پتہ چھپوا لیتے ہیں۔ پہلی سطر میں ادارہ کا نام، دوسری سطر میں کاروبار کی قسم اور تیسری سطر میں ادارہ کا مکمل پتہ چھپا ہوتا ہے اس کے علاوہ فون نمبر، تار کا مختصر پتہ اور بینکوں کے نام بھی سرنامہ میں شامل ہوتے ہیں۔

مثال :- محمد حارث اینڈ برادرز  
بک سیلرز اینڈ شیپرز  
15- شاہراہ فاطمہ - لاہور

بینکرز : نیشنل بینک آف پاکستان - مزنگ لاہور

فون نمبر: 840029

الائیڈ بینک لمیٹڈ - چوہدری - لاہور

تار کا پتہ : حارث اینڈ برادرز

## 2- تاریخ (Date)

خط کا دوسرا حصہ تاریخ ہے جس سے معلوم ہو جاتا ہے کہ خط کس تاریخ کو لکھا تھا۔ سرنامہ کے بعد ایک خالی سطر چھوڑ کر تاریخ لکھی جاتی ہے۔ پہلے تاریخ، پھر مہینہ اور آخر میں سال لکھا جاتا ہے۔ تاریخ ہمیشہ پوری لکھنی چاہیے۔ اردو میں درمیان سے بائیں طرف اور انگریزی میں درمیان سے دائیں طرف لکھی جاتی ہے۔ تاریخ لکھنے کے چند طریقے نیچے دیئے گئے ہیں۔

(i) 2-9-2001 (ii) 2.9.2001

(iii) 2 ستمبر 2001ء

مندرجہ بالا طریقوں میں سے سب سے موزوں اور درست آخری طریقہ ہے۔  
باقی طریقوں میں مہینہ گننے میں غلطی کا امکان ہوتا ہے۔



### 3۔ مکتوب الیہ کا نام و پتہ (Inside Address)

جس شخص یا فرم کو خط لکھا جا رہا ہے اسے مکتوب الیہ کہا جاتا ہے۔ یہ پتہ دو سے چار سطروں پر مشتمل ہوتا ہے عموماً یہ پتہ 3 سطروں پر مشتمل ہوتا ہے۔ پہلی سطر میں مکتوب الیہ کا نام یا عہدہ، دوسری سطر میں ادارہ کا نام اور تیسری سطر میں محلہ اور شہر کا نام لکھا جاتا ہے۔ تاریخ کے بعد کچھ جگہ چھوڑ کر مکتوب الیہ کا نام و پتہ خط کے دائیں حاشیہ سے لکھا جاتا ہے۔

مثال :

مسٹر علی رضا	یا	جناب جنرل نیجر
رضائیدنگ کمپنی		بیکنگ لمیٹڈ
198 ساندہ روڈ۔ لاہور		فیروز پور روڈ۔ لاہور۔

### 4۔ خط کا عنوان یا موضوع (Subject)

مکتوب الیہ کے نام و پتہ کے بعد کچھ وقفہ دے کر کاغذ کے دائیں حاشیہ پر خط کا عنوان یا موضوع لکھا جاتا ہے۔ موضوع پورے خط کا نچوڑ ہوتا ہے جس سے مکتوب الیہ یعنی پڑھنے والے کو فوراً پتہ چل جاتا ہے کہ خط کس موضوع سے متعلقہ ہے۔ موضوع / عنوان مختصر الفاظ میں ہونا چاہیے۔

مثلاً (i) موضوع : لکڑی کے فرنیچر کی خرید

(ii) عنوان : کتب کی خرید

### 5۔ القاب (Salutation)

موضوع یا عنوان کے بعد کچھ جگہ چھوڑ کر القاب لکھا جاتا ہے۔ القاب سے مراد ایسے الفاظ جن سے مکتوب الیہ کو مخاطب کیا جاتا ہے۔ اس کا انحصار مکتوب الیہ سے تعلقات پر ہے۔ اور ان کا انتخاب مکتوب الیہ کی اہمیت کے پیش نظر کیا جاتا ہے۔

مثال : مہربان جناب، محترم جناب

## 6۔ نفس مضمون (Body of Letter)

یہ خط کاسب سے اہم حصہ ہوتا ہے۔ اس میں وہ پیغام یا معلومات شامل ہوتی ہیں جو مکتوب نگار (کاتب) یا خط لکھنے والا مکتوب الیہ کو بھیجنا چاہتا ہے۔ نفس مضمون کو مختلف پیرا گراف میں تقسیم کر لینا چاہیے۔ اسے القاب کے بعد ایک خالی سطر چھوڑ کر لکھا جاتا ہے۔

## 7۔ اختتامیہ کلمات (Complementary Closing)

ایسے الفاظ جو خط کے اختتام میں لکھے جاتے ہیں اختتامیہ کلمات کہلاتے ہیں۔ یہ کلمات، القاب کی مناسبت سے لکھے جاتے ہیں اور یہ کلمات مؤدبانہ ہونے چاہئیں۔ اختتامیہ کے لیے مندرجہ ذیل کلمات استعمال کیے جاتے ہیں۔ یہ حصہ کاغذ کے افقی مرکز/درمیان سے لکھا جاتا ہے۔

آپ کا مخلص، نیازمند، بی خواہ اور خیر اندیش نفس مضمون کی آخری سطر کے بعد ایک خالی سطر چھوڑ کر اختتامیہ کلمات لکھے جاتے ہیں۔

## 8۔ دستخط (Signature)

اختتامیہ کلمات کے بعد خط بھیجنے والے افسر کے دستخط ہوتے ہیں۔ دستخط صاف ہونے چاہیں تاکہ افسر کے نام کا پتہ چل سکے اردو خط میں دستخط اردو اور انگریزی خط میں انگریزی میں ہونے چاہیں۔

## 9۔ مراسلہ نگار کا نام اور عہدہ (Sender's Name and Designation)

دستخط کے بعد خط لکھنے والے (مراسلہ نگار) کا مکمل نام اور عہدہ لکھا جاتا ہے تاکہ مکتوب الیہ کو یہ علم ہو جائے کہ خط کس افسر کے دستخط سے جاری ہوا ہے، نام اور

عمدہ بھی کاغذ کے درمیان میں کچھ جگہ چھوڑ کر لکھا جاتا ہے۔

## 10۔ ٹائپسٹ کا مختصر نام (Reference Initial)

نام اور عمدہ کے بعد ایک خالی سطر چھوڑ کر دائیں حاشیہ پر ٹائپ کرنے والے کا مختصر نام لکھا جاتا ہے۔ غلطی کی صورت میں پتہ چل جاتا ہے کہ یہ خط کس نے ٹائپ کیا تھا تاکہ اسے غلطی کا ذمہ دار ٹھہرایا جاسکے۔

## 11۔ منسلکہ کاغذات (Enclosures)

حوالہ جاتی نام کے بعد خالی سطر چھوڑ کر منسلکہ کاغذات / تلیفنی نوٹ لکھا جاتا ہے اور منسلکہ کاغذات تلیفنی نوٹ لکھ کر کاغذات کی تعداد بھی لکھ دی جاتی ہے۔ تاکہ مکتوب الیہ خط کی وصولی کے بعد منسلکہ کاغذات تلیفنی نوٹ کی پڑتال کر کے مناسب کارروائی کر سکے۔

مثال:-

(i) منسلکہ کاغذات چیک نمبر 101

(ii) تلیفنی نوٹ : چیک

## 12۔ تتمہ خط (Post-Script)

بعض اوقات خط مکمل کرنے کے بعد کوئی بات یاد آتی ہے جسے لکھنا بے حد ضروری ہے تو اسے خط کے آخر میں لکھ دیا جاتا ہے۔ تتمہ خط کو غیر ذمہ داری اور لاپرواہی کی علامت سمجھا جاتا ہے۔ کوشش کرنی چاہیے کہ اس کی نوبت نہ آئے۔ تتمہ خط لکھنے کے بعد خط لکھنے والے کے پھر دستخط ہوں گے۔ تتمہ خط منسلکہ کاغذات کے بعد خالی سطر چھوڑ کر لکھا جاتا ہے۔



## خط لکھنے کے اصول

خط لکھتے وقت مندرجہ ذیل اہم نکات ذہن میں رکھنے چاہئیں۔

- 1- تمام اعداد و شمار پہلے جمع کر لیے جائیں تاکہ خط نامکمل نہ رہ جائے یعنی خط کے پیغام کی منصوبہ بندی کر لینی چاہیے۔
- 2- مکتوب ایہ کو متاثر کرنے کے لیے ہمیشہ نرم زبان اختیار کرنی چاہیے۔ شائستگی کا دامن ہاتھ سے نہ چھوڑا جائے۔
- 3- نفس مضمون گرائمر کے لحاظ سے صحیح ہو۔ غلط ججوں کی بدولت ادارہ کی ساکھ خراب ہونے کا خدشہ بھی ہوتا ہے گرائمر کے لحاظ سے سچے صحیح ہوں اور خط کا ڈھانچہ بھی متاثر کن ہو۔
- 4- طویل تمہید کی بجائے اصل بات پر گفتگو کرنی چاہیے۔ زیادہ لمبے فقرات سے خط کی دلچسپی میں فرق پڑے گا۔
- 5- چھوٹے چھوٹے فقرات استعمال کرنے چاہیں۔ پیرے بنانے سے خط کا مطلب سمجھنا آسان ہو جاتا ہے نیز پیرے میں آسان فقرات ہونے چاہئیں۔
- 6- خط کی ابتدا کی طرح اختتامیہ کلمات بھی بہت اہمیت رکھتے ہیں اور مکتوب ایہ کو دیر تک یاد رہتے ہیں۔ کلمات کا موثر ہونا بھی ضروری ہے۔

# کاروباری خطوط کے اسالیب

(Styles of Business Letters)

عام روزمرہ زندگی میں ہم مختلف اشیاء کو پسند کر کے منتخب کرتے ہیں بالکل اسی طرح ہم خطوط کے اسالیب / سٹائلز کو منتخب کر سکتے ہیں یہ اسلوب ہر ادارے کے لیے مختلف ہو سکتے ہیں۔

کاروباری اداروں میں عام طور پر مندرجہ ذیل تین اسالیب استعمال ہوتے

ہیں :-

## 1۔ اسلوب بستہ (Blocked Style)

یہ ایک جدید سٹائل ہے اور بڑی تیزی سے مقبول ہوا ہے۔ اس اسلوب میں مکتوب الیہ کا نام و پتہ، موضوع، القاب اور مضمون کے پیراگراف اردو میں انتہائی دائیں حاشیہ اور انگریزی میں انتہائی بائیں حاشیہ سے شروع کرتے ہیں۔ اسی طرح تاریخ، اختتامیہ کلمات، لکھنے والے کا نام و عہدہ کاغذ کے افقی مرکز (درمیان) سے شروع کیے جاتے ہیں کیونکہ اس میں ٹیب (Tab) کا استعمال نہیں ہوتا لہذا یہ کم وقت میں ٹائپ کیے جاسکتے ہیں۔

## 2۔ نیم بستہ اسلوب (Semi-Blocked Style)

یہ اسلوب سرکاری اور کاروباری دفاتر میں سب سے زیادہ استعمال ہوتا ہے۔ بہت خوبصورت طریقہ ہے اس اسلوب (سٹائل) میں مکتوب الیہ کا نام و پتہ اور القاب بلاک سٹائل کی طرح انتہائی دائیں حاشیہ پر لکھے جاتے ہیں اور نفس مضمون کے ہر پیرا کی پہلی سطر تھوڑا وقفہ چھوڑ کر لکھی جاتی ہے جبکہ تاریخ، اختتامیہ کلمات اور خط لکھنے والے کا نام و عہدہ کاغذ کے درمیان (افقی مرکز) سے شروع کیے جاتے ہیں۔

## دندانے دار اسلوب (Indented Style)

اس اسلوب میں مکتوب الیہ کے نام و پتہ کی پہلی سطر دائیں حاشیہ سے جبکہ دوسری اور تیسری سطر میں پانچ پانچ افقی وقفے چھوڑ کر لکھی جاتی ہیں۔ القاب انتہائی دائیں حاشیہ سے لکھا جاتا ہے۔ پیرا گراف کی صرف پہلی سطر پانچ افقی وقفے چھوڑ کر لکھی جاتی ہے۔ اختتامیہ کلمات اور خط لکھنے والے کا نام و عہدہ کی پہلی سطر مرکز (درمیان سے) لکھی جاتی ہے۔ جبکہ دوسری سطریں پہلی سطر سے پانچ افقی وقفے چھوڑ کر لکھی جاتی ہیں یا ٹائپ کی جاتی ہیں۔



## رموز اوقاف کی اقسام

(Types of Punctuation)

کاروباری خطوط میں مندرجہ ذیل تین اقسام کے رموز اوقاف استعمال ہوتے

ہیں:-

### 1۔ کھلی رموز اوقاف (Open Punctuation)

کھلی رموز اوقاف کے طریقہ میں تاریخ، مکتوب الیہ کے نام و پتہ، القاب، اختتامیہ کلمات اور کاتب کے نام و عہدہ کی سطروں کے بعد وقفے (Full Stop) یا سکتے (Comma) نہیں لگائے جاتے۔ اسی لیے اسے کھلی رموز اوقاف کہتے ہیں۔

### 2۔ بند رموز اوقاف (Closed Punctuation)

بند رموز اوقاف کے طریقہ میں تاریخ، مکتوب الیہ کے نام و پتہ، اختتامیہ کلمات اور کاتب (لکھنے والے) کے نام و عہدہ کی سطروں کے بعد سکتے (Comma) لگائے جاتے ہیں جبکہ القاب کے بعد سکتے (Comma) یا کولون (Colon) لگایا جاتا ہے۔

### 3۔ مخلوط رموز اوقاف (Standard Of Mixed Punctuation)

رموز اوقاف کا یہ طریقہ بہت زیادہ استعمال ہوتا ہے۔ اس طریقہ میں القاب کے بعد سکتے (Comma) یا کولون (Colon) اور اختتامیہ کلمات کے بعد بھی سکتے (Comma) استعمال ہوتا ہے۔

## سوالات

- 1- کاروباری خط کے حصے (اجزاء) خاکہ کی مدد سے تفصیلاً بیان کیجیے۔
- 2- کاروباری خط لکھنے کے اصول بیان کیجیے۔
- 3- کاروباری خطوط کے اسالیب (Styles) کی خاکہ کی مدد سے وضاحت کیجیے۔
- 4- رموز اوقاف کی اقسام تفصیلاً بیان کیجیے۔
- 5- متمہ خط (Post-script) لکھنا دفتر کے لیے بہتر ہے یا نہیں؟ تفصیل سے وضاحت کیجیے۔

(Industry Letter) / مشن لٹر

ملاحضہ

# کاروباری خطوط کی اقسام

(Kinds of Business Letters)

آپ اس سے پہلے کاروباری خط کی خصوصیات اور حصے (ساخت) پڑھ چکے ہیں۔ اب ہم اس باب میں کاروباری خطوط کی مختلف اقسام کے بارے میں پڑھیں گے۔ یوں تو کاروباری اداروں میں مختلف قسم کے خطوط مختلف اوقات یا معاملات پر لکھے جاتے ہیں۔ مگر ہم صرف چند خطوط پر بحث کریں گے جو کہ مندرجہ ذیل ہیں :-

## 1۔ دریافتی خط / استفسار نامہ (Inquiry Letter)

جب کسی ادارہ کو مختلف اشیاء خریدنے کی ضرورت پیش آتی ہے تو وہ ادارہ ملکی اور غیر ملکی منڈیوں میں مختلف تاجروں کو خطوط لکھ کر مال کے متعلق معلومات، مال کی قیمت اور ادائیگی کی شرائط کے بارے میں دریافت کرتا ہے۔ اس سلسلہ میں خریدار بعض جواب طلب باتیں معلوم کرنا چاہتا ہے تاکہ وہ کسی مناسب ادارہ سے مال کی خرید کر سکے۔ اس سلسلہ میں لکھے گئے خط کو دریافتی خط یا جواب طلب خط یا استفسار نامہ کہتے ہیں۔

## اہم نکات

دریافتی خط (انکوائری لیٹر) یا جواب طلب خط لکھتے وقت درج ذیل نکات کو ذہن میں رکھنا چاہیے :-



- 1- مطلوبہ مال کی قسم اور مقدار کا تفصیل سے ذکر کر دینا چاہیے تاکہ فروخت کنندہ (بیچنے والا) مطلوبہ مال کی قسم اور مقدار کو ذہن میں رکھ کر ان کے صحیح نرخ (ریٹ) لگا سکے۔
- 2- فروخت کنندہ سے مال کی ترسیل (بھیجنے) کی مدت کے بارے میں بھی پوچھ لیا جاتا ہے تاکہ پتہ چل سکے کہ فروخت کنندہ مقررہ وقت کے اندر مال فراہم کرنے کے قابل ہو گیا نہیں۔
- 3- کسی نئے دوکاندار (تاجر) سے پہلی مرتبہ مال خریدنے کی صورت میں فروخت کنندہ (بیچنے والا) سے دریافت کر لیا جائے کہ رقم کی ادائیگی کا طریقہ کار کیا ہو گا۔ مال نقد خریدا جائے گا یا ادھار۔
- 4- مطلوبہ مال فراہم کرنے کے لئے کون سا مناسب ذریعہ اختیار کیا جائے گا۔ نیز مال کی پیکنگ کے اخراجات فروخت کار برداشت کرے گا یا خریدار۔ یہ باتیں پہلے سے طے کر لینی چاہئیں تاکہ بعد ازاں کوئی جھگڑا پیدا نہ ہو۔

## دریافتی خط / استفسار نامہ کے نمونہ جات

نمونہ - 1

محمد حارث سپورٹس

12- بانوبازار

انارکلی - لاہور

مورخہ یکم ستمبر 2001ء

حوالہ نمبر مح س / لاہور / 115

جناب منیجر

ایس اے انڈسٹریز

جناح روڈ - سیالکوٹ

عنوان : کھیلوں کے سامان کے نرخ

جناب من

ہمیں اپنی دوکان کے لیے مندرجہ ذیل کھیلوں کے سامان کی اشد ضرورت ہے۔ ہم بے حد مشکور ہوں گے اگر آپ ہمیں اپنے نرخوں سے فوری مطلع فرمائیں۔ نیز آپ یہ سامان کب تک فراہم کر سکیں گے۔ براہ کرم رقم کی ادائیگی کی شرائط سے بھی مطلع فرمائیں۔

1- ہاکی درجہ اول معیاری سائز 3 درجن

2- کرکٹ بیٹ CA برانڈ 1 درجن

3- کرکٹ بال درجہ اول 2 درجن

اگر آپ کی قیمتیں اور شرائط ہمارے لیے قابل قبول ہوں گی تو ہم آپ سے مندرجہ بالا مال خریدیں گے۔

نیا زمند

محمد حارث - پروپرائیٹر

الیاس فیشن ہاؤس  
جناح کالونی  
بہاول نگر

مورخہ 9 ستمبر 2001ء

حوالہ نمبر: افہ / 96 / 201

جناب منیجر

بٹ دولن ہوزری

ستیانہ روڈ - فیصل آباد

عنوان : ادنیٰ مصنوعات کے نرخ

مکرمی تسلیمات

ہم اپنی دوکان کے لیے آپ کی تیار کردہ جریاں، کارڈ یگن اور سویٹرز خریدنا چاہتے ہیں۔ براہ مہربانی ان کے کم از کم نرخ تحریر فرمائیں۔ نیز نقد خریداری پر آپ کتنی فیصد چھوٹ دیں گے۔ یہ بھی تحریر فرمائیں کہ ترسیل کے اخراجات کون برداشت کرے گا۔

بہی خواہ

فضل کریم - منیجر



کاشف جنرل سٹور  
15۔ حسین آگاہی چوک  
ملتان

مورخہ 10 اگست 2001ء

حوالہ نمبر۔ ک ج س / 96 / 515

جناب پروپرائیٹر

نواد ہوزری

گوجرہ روڈ۔ جھنگ

عنوان : جرابوں کے نرخ

جناب من،

ہم آپ کی ہوزری کی تیار کردہ جرابیں خریدنا چاہتے ہیں۔ براہ مہربانی آپ اپنی تیار شدہ جرابوں کی قیمتوں سے آگاہ فرمائیں۔ نیز آپ اپنی تیار کردہ جرابوں کی نئی ورائٹی کے متعلق بھی تحریر فرمائیں۔  
اگر آپ کی فراہم کردہ قیمتیں ہمارے لیے مناسب ہوئیں تو ہم آپ سے ہی جرابیں خریدیں گے۔

خیراندیش

محمد کاشف۔ پروپرائیٹر

## حکم نامہ / فرمائشی خط (Order Letter)

اشیاء کی خرید یا خدمات کی ترسیل کے لیے جو خط لکھا جاتا ہے اسے حکمنامہ یا فرمائشی خط کہتے ہیں۔ جب خریدار مختلف اداروں سے مال خریدنے کے لیے دریافتی خط لکھتا ہے اس کے جواب میں مختلف اداروں سے کوٹیشن یا پیش کش کے خطوط موصول ہوتے ہیں۔ ان خطوط میں دیئے گئے نرخ اور شرائط کا موازنہ کیا جاتا ہے۔ جس ادارہ کے نرخ کم اور شرائط بہتر ہوں اس ادارہ سے فرمائشی خط یا حکم نامہ کے ذریعہ مال خریداجاتا ہے۔

فرمائشی خط یا حکم نامہ سادہ کاغذ کے علاوہ چھپے ہوئے آرڈر فارم پر بھی لکھا جاسکتا ہے۔ حکم نامہ میں درج ذیل نکات شامل ہونے چاہئیں:-

### 1۔ مال کی تفصیل

فرمائش کیے گئے مال کی مکمل تفصیلات جن میں مال کی کوالٹی، مقدار، رنگ، سائز وغیرہ ہر صورت خط میں لکھی جائیں تاکہ بعد میں کسی قسم کی پریشانی نہ اٹھانی پڑے۔

### 2۔ مال کی پیکنگ

حکمنامہ میں یہ بات بھی تفصیلاً لکھ دینی چاہیے کہ مال کی پیکنگ کس قسم کی ہو تاکہ ناقص پیکنگ کی وجہ سے مال ضائع نہ ہو جائے۔

### 3۔ قیمت کی ادائیگی کا طریقہ

حکم نامہ میں یہ بات لکھنا بے حد ضروری ہے کہ خریداری نقد ہوگی یا رقم کی ادائیگی بعد میں کی جائے گی۔ نقد خرید کی صورت میں ادائیگی بذریعہ چیک یا بینک ڈرافٹ کی جاتی ہے۔

#### 4۔ ترسیل کا ذریعہ

حکم نامہ میں لکھنا چاہیے کہ مال سڑک کے ذریعے بھیجا جائے یا ریل کے ذریعہ۔ اگر فروخت کنندہ (بیچنے والا) ہدایات پر عمل نہیں کرتا تو نقصان کی صورت میں وہ خود ذمہ دار ہو گا۔

#### 5۔ مال کی وصولی کا وقت اور جگہ

کسی بھی خریدار کے لیے مال کی وصولی کا وقت بہت اہم ہوتا ہے۔ اگر مال وقت پر موجود نہ ہو تو گاہک بغیر خریدے واپس چلے جاتے ہیں۔ لہذا حکم نامہ میں اس بات کی وضاحت کر دینی چاہیے کہ مال کس وقت اور کس جگہ پر پہنچنا چاہیے۔



محمد حارث سپورٹس

12۔ بانو بازار

انارکلی۔ لاہور

مورخہ 15 اگست 2001ء

حوالہ نمبر: م ح س / لاہور / 189

جناب منیجر

ایس اے انڈسٹریز

جناح روڈ۔ سیالکوٹ

عنوان : کھیلوں کے سامان کی خرید

جناب من،

آپ کے مراسلہ نمبر ایس اے آئی / سیالکوٹ / 115 مورخہ 8 اگست 2001ء کے بے حد ممنون ہیں۔

آپ کے نرخ اور شرائط ہمیں منظور ہیں۔ براہ کرم مندرجہ ذیل کھیلوں کا سامان بذریعہ ٹرک ارسال کر دیں۔

- |        |                      |             |
|--------|----------------------|-------------|
| 3 درجن | درجہ اول معیاری سائز | 1۔ ہاکی     |
| 1 درجن | CA برانڈ             | 2۔ کرکٹ بیٹ |
| 2 درجن | درجہ اول             | 3۔ کرکٹ بال |

براہ کرم مندرجہ بالا سامان ہمیں 30 اگست تک پہنچ جانا چاہیے تاکہ ہم اپنے کرم فرماؤں کی ضروریات پوری کر سکیں۔ مال کی پیکنگ معیاری ہونی چاہیے۔

نیاز مند

محمد حارث۔ پروپرائیٹر

نمونہ - 2

الیاس فیشن ہاؤس  
جناح کالونی  
بہاول نگر

مورخہ 30 مئی 2001ء

حوالہ نمبر: افھ / 96 / 413

جناب منیجر

بٹ وولن ہوزری

ستیانہ روڈ۔ فیصل آباد

عنوان: ادنیٰ مصنوعات کی خرید

مکرمی تسلیمات

آپ کا مراسلہ ب وھ / ف ا / 1303 مورخہ 25 مئی 2001ء

موصول ہوا۔ بے حد شکریہ۔

آپ کے جرسیوں، کارڈیگن اور سویٹرز کے نرخ اور شرائط ہمارے لیے قابل قبول ہیں۔ براہ مہربانی مندرجہ ذیل سامان بذریعہ ٹرک 15 دنوں کے اندر پہنچا دیں۔ مال کی وصولی پر آپ کو بذریعہ چیک ادائیگی کردی جائے گی۔

- |        |              |                     |
|--------|--------------|---------------------|
| 4 درجن | بڑا سائز     | 1۔ جرسیاں (مردانہ)  |
| 4 درجن | بڑا سائز     | 2۔ کارڈیگن (مردانہ) |
| 6 درجن | درمیانہ سائز | 3۔ سویٹر (زنانہ)    |

بہی خواہ

فضل کریم۔ منیجر

نمونہ-3

کھوکھر بک ڈپو

20- مدینہ روڈ- ٹاؤن شپ

لاہور

مورخہ 15 جون 2001ء

حوالہ نمبر: ک ب ڈ / لاہور / 93 / 101

جناب سیز نیجر

خان پبلیکیشنز

شاہراہ قائد اعظم- لاہور

عنوان : کتب کی خرید

جناب من

آپ کا مراسلہ نمبر ن پ / 96 / 1101 مورخہ 5 جون 2001ء آج ہی

وصول ہوا جس کے لیے ہم آپ کے بے حد مشکور ہیں۔

آپ کے نرخ برائے نصابی کتب اور شرائط ہمیں منظور ہیں۔ براہ کرم

مندرجہ ذیل نصابی کتب 10 یوم کے اندر ارسال فرمائیں۔ کتب کو بکسوں میں اچھی

طرح پیک کر کے بذریعہ وین ارسال کیا جائے۔

200 عدد

از خادم حسین

اصول تجارت

200 عدد

انعام الحق

دفتری دستور العمل

100 عدد

از خادم حسین

جدید بنکاری

100 عدد

از گل امیر ملک

پرنسپل آف اکاؤنٹنگ

کتب کی مکمل وصولی پر آپ کو نقد قیمت ادا کر دی جائے گی۔

مخلص

مسعود کھوکھر۔ پروپرائیٹر



# شکایتی خطوط

(Complaint Letters)

کسی بھی کاروبار میں مکمل احتیاط اور عمدہ انتظام کے باوجود بھی کچھ غلطیاں سرزد ہو جاتی ہیں۔ جب خریدار مال وصول کرنے کے بعد حکم نامہ یا فرمائشی خط سے موازنہ کرتا ہے تو اسے کبھی مال کی کم مقدار یا ناقص ہونے کا علم ہوتا ہے یا مال مقررہ مدت میں وصول نہیں ہوتا تو ایسے مواقع پر کاروباری ادارے مال فروخت کرنے والے اداروں کو خطوط لکھتے ہیں جنہیں شکایتی خطوط کہتے ہیں۔ یہ خطوط عموماً مال میں نقص، قیمتوں میں فرق، مال کی فراہمی میں تاخیر، مقدار اور کوالٹی میں فرق وغیرہ کی شکایت کے لیے لکھے جاتے ہیں۔ ان کا مقصد دراصل فروخت کرنے والے تاجر کی توجہ کسی شکایت کی طرف مرکوز کرانا ہوتا ہے۔

شکایتی خط لکھتے وقت مندرجہ ذیل اہم نکات کو مد نظر رکھنا چاہیے :-

## 1۔ جائز شکایت

شکایتی خط میں اعتدال سے کام لینے کی ضرورت ہوتی ہے۔ خط کا صرف جائز شکایت پر مبنی ہونا ضروری ہے۔ شکایت کا مقصد کسی بھی ادارہ کو ذلیل کرنا نہیں ہوتا بلکہ خریدار کا مقصد صرف اور صرف نقصان کی تلافی ہوتا ہے۔

## 2۔ خوش اخلاقی

ایسا خط لکھتے وقت ہمیشہ نرم لہجہ اختیار کرنا چاہیے اور خوش اخلاقی سے کام لینا چاہیے۔ دھمکی وغیرہ سے پرہیز بے حد ضروری ہے۔

### 3۔ مکمل حوالہ جات

بہتر ہے شکایتی خط میں تمام تفصیلات درج ہوں مثلاً آرڈر نمبر، تاریخ اور اشیاء کی تفصیل تاکہ فروخت کنندہ کو غلطی تلاش کرنے میں مشکل پیش نہ آئے۔

### 4۔ نقصان کی تلافی

بعض اوقات شکایت میں نقصان کی تلافی کی تجویز بھی پیش کی جاتی ہے لیکن اس کے الفاظ بہت موثر ہونے چاہئیں۔

نمونہ - 1

محمد حارث سپورٹس

12- بانو بازار

انارکلی - لاہور

مورخہ 5 جون 2001ء

حوالہ نمبر: م ح س / لاہور / 235

جناب فیچر

ایس اے انڈسٹریز

جناح روڈ - سیالکوٹ

عنوان : مال کی مقدار میں فرق

مکرمی !

ہمارے آرڈر نمبر م ح س / لاہور 189 مورخہ 20 مئی 2001ء کے جواب میں آپ نے کھیلوں کا سامان مقررہ وقت کے اندر تو فراہم کر دیا ہے۔ مگر یہ تحریر کرتے ہوئے افسوس ہو رہا ہے کہ سامان کی پڑتال کے دوران معلوم ہوا کہ 3 درجن ہاکیوں کی بجائے 33 ہاکیاں اور کرکٹ بال 2 درجن کی بجائے ڈیڑھ درجن فراہم کیے گئے۔

ہم آپ سے پر زور گزارش کرتے ہیں کہ 3 عدد ہاکیاں اور نصف درجن کرکٹ بال فوری طور پر ارسال فرمائیں۔

آپ کا مخلص

محمد حارث - پروپرائیٹر



نمونہ - 2

الیاس فیشن ہاؤس  
جناح کالونی  
بہاول نگر

مورخہ 20 مئی 2001ء

حوالہ نمبر: افھ / 96 / 475

جناب منیجر

بٹ دولن ہوزری

ستیانہ روڈ۔ فیصل آباد

عنوان: مال کی فراہمی میں تاخیر

جناب من

ہم نے آپ کو آرڈر نمبر افھ / 96 / 413 مورخہ یکم مئی 2001ء کے تحت اونی سامان کی فراہمی کا حکمنامہ یا فرمائشی خط تحریر کیا تھا کہ سامان 15 یوم کے اندر روانہ کر دیں۔ مگر افسوس کے ساتھ لکھنا پڑ رہا ہے کہ 20 دن گزرنے کے باوجود ابھی تک مطلوبہ سامان وصول نہیں ہوا جس کی وجہ سے ہمارا کاروبار بری طرح متاثر ہو رہا ہے۔

ہم آپ سے پھر اپیل کرتے ہیں کہ مطلوبہ اونی سامان جلد از جلد بھیج دیں۔ امید ہے آپ اس معاملہ پر فوری توجہ فرمائیں گے۔ آپ کی سمولت کے لیے آرڈر کی نقل ارسال خدمت ہے۔

نیاز مند

فضل کریم۔ منیجر

کھوکھر بک ڈپو

20- مدینہ روڈ

ٹاؤن شپ - لاہور

مورخہ 20 اکتوبر 2001ء

حوالہ نمبر: ک ب ڈ / لاہور / 123

جناب منیجر

نویہ پبلیکیشنز

15- شاہراہ قائد اعظم، لاہور

عنوان: ناقص مال کی شکایت

جناب من

آپ نے ہمارے فراموشی خط نمبر ک ب ڈ / لاہور / 96 مورخہ 30 ستمبر 2001ء کے تحت نصابی کتب 18 اکتوبر 2001ء کو بھیج دیں جس کے لیے ہم آپ کے ممنون ہیں۔

ہمیں افسوس ہے کہ پڑتال کے دوران معلوم ہوا کہ اصول تجارت اور دفتری دستور العمل کی جلدیں پھٹی ہوئی تھیں اور اندر کے صفحات پر بھی جگہ جگہ دھبے پڑے ہوئے تھے۔ آپ نے انتہائی گھٹیا قسم کی کتب ارسال کی ہیں۔ ہم اصول تجارت اور دفتری دستور العمل کی کتابیں اسی حالت میں واپس بھیج رہے ہیں۔ آپ ان کے بدلے میں معیاری جلدوں والی کتابیں بھیج دیں۔

بہی خواہ

مسعود کھوکھر۔ پروپرائیٹر

## سوالات

- 1- میرز شیخ برادرز- اردو بازار، لاہور کو کتب کی قیمتوں کے لیے دریافتی خط لکھیے
- 2- فیروز سنز، شاہراہ قائد اعظم، لاہور کو درسی کتب کی خرید کے لیے حکمنامہ (آرڈر لیٹر) لکھیے۔
- 3- میرز بٹ ٹیکسٹائل ملز، فیصل آباد کو مال کی وصولی میں تاخیر پر شکایتی خط تحریر کیجیے۔
- 4- میرز خان پبلیکیشنز، اردو بازار لاہور کو ناقص مال بھیجنے پر شکایتی خط لکھیے۔



## درخواست برائے ملازمت

(Application For Employment)

کسی بھی ادارہ میں خواہ وہ سرکاری ہو یا کاروباری ملازمت کے لیے ایسی موثر درخواست لکھنی چاہیے کہ آجر (سربراہ ادارہ) درخواست دہندہ کی درخواست پر ہمدردانہ غور کرنے پر مجبور ہو جائے۔ ملازمت کی درخواست کو بہت محتاط انداز میں لکھنا چاہیے۔ صحیح اور درست معلومات فراہم کرنی چاہئیں اور مبالغہ آرائی/ غلط بیانی سے کام نہیں لینا چاہیے۔

ملازمت کی درخواست میں درج ذیل اہم نکات شامل کرنے چاہئیں :-

### 1۔ معلومات کا حوالہ

اگر ملازمت کے بارے میں اخبار میں اشتہار آیا ہو تو اس اخبار کا نام اور تشہیر کی تاریخ کا حوالہ دینا ضروری ہے۔ بغیر تشہیر کی صورت میں درخواست میں اس ذریعہ کا حوالہ دیا جائے کہ معلومات کہاں سے وصول ہوئی ہیں۔

### 2۔ ملازمت کی نوعیت

جس پوسٹ کے لیے درخواست دی جا رہی ہے اس پوسٹ کا نام صاف اور واضح ہونا چاہیے (مثلاً کلرک، ٹائپسٹ، اکاؤنٹنٹ، سیکرٹری وغیرہ)۔

### 3۔ تعلیمی قابلیت

آسامی کی مناسبت سے درخواست لکھنے والے کو اپنی تعلیمی قابلیت تفصیل سے بیان کرنی چاہیے۔ تعلیمی قابلیت کے ساتھ وہ مدرسہ یا کالج جہاں سے تعلیم حاصل کی ہو لکھ دیا جائے تو بہتر ہو گا۔

### 4۔ تجربہ

اگر درخواست دینے والے کے پاس ملازمت کا کسی بھی قسم کا تجربہ ہو تو اسے بھی لکھنا چاہیے تاکہ اسے دوسروں پر ترجیح دی جائے۔ لیکن تجربہ کے ثبوت کے طور پر سرٹیفکیٹ وغیرہ منسلک کرنا چاہیے۔ نیز پہلی ملازمت چھوڑنے کی وجہ بھی بیان کریں۔

### 5۔ ذاتی کوائف

تعلیم اور تجربہ کے بعد درخواست میں ذاتی کوائف مثلاً عمر، صحت، مذہب، مشاغل اور قومیت کے بارے میں صحیح لکھنا چاہیے۔

### 6۔ قابل قبول تنخواہ

اگر کسی آسامی (پوسٹ) کا سیل اخبار میں دیا گیا ہو تو پھر کم از کم قابل قبول تنخواہ کا ذکر کرنا مناسب نہیں۔ جبکہ دوسرے حالات میں درخواست دینے والے کو کم از کم قابل قبول تنخواہ کا ذکر کر دینا چاہیے۔

### 7۔ انٹرویو کی درخواست کرنا

درخواست کے آخر میں آجر (ملازمت دینے والے) سے درخواست کی جائے کہ وہ اپنی سہولت کے پیش نظر درخواست دینے والے (درخواست دہندہ) سے انٹرویو کر سکتے ہیں۔

## 8۔ حوالہ جات

درخواست میں کم از کم دو جان پہچان والی شخصیات کا حوالہ دیا جائے تاکہ آجر (ملازمت دینے والا افسر) ان شخصیات سے درخواست دہندہ کے بارے میں تصدیق کر سکے۔

## 9۔ یقین دہانی

درخواست ختم کرنے سے پہلے آجر (ملازمت دینے والا افسر) کو یقین دہانی کرا دی جائے کہ ملازمت ملنے کی صورت میں وہ تسلی بخش طریقہ سے اپنی ڈیوٹی سرانجام دے گا اور کسی قسم کی شکایت کا موقع نہیں دے گا۔

## 10۔ سرٹیفکیٹ کی مصدقہ نقول

تعلیمی قابلیت، تجربہ، تربیت اور کھیلوں کے بارے میں سرٹیفکیٹ کی مصدقہ نقول (تصدیق شدہ نقول) درخواست کے ہمراہ منسلک کرنی چاہئیں۔



## درخواست ملازمت برائے سٹیوگرافر

بخدمت

جناب چیفنگ ڈائریکٹر

ہیکو ملٹیڈ - فیروز پور روڈ

لاہور

عنوان: سٹیوگرافر کی آسامی کے لیے درخواست

جناب عالی!

گزارش ہے کہ 2 جون 2001ء کے روزنامہ ”پاکستان“ کے اشتہار سے معلوم ہوا ہے کہ آپ کے دفتر میں سٹیوگرافر کی آسامی خالی ہے جس کے لیے میں اپنے آپ کو ایک امیدوار کی حیثیت سے پیش کرتا ہوں۔  
میری تعلیمی قابلیت اور دیگر کوائف درج ذیل ہیں:-

### تعلیمی قابلیت

- 1- میں نے میٹرک کا امتحان 1998 میں اسلامیہ ہائی سکول لاہور سے 453 نمبر حاصل کر کے ”بی“ گریڈ میں پاس کیا۔ میرے مضامین انگریزی اور اردو کے علاوہ فزکس اور کیمسٹری (کیمیا) تھے۔
- 2- ایف ایس سی کا امتحان 2000ء میں اسلامیہ کالج لاہور سے 675 نمبر حاصل کر کے ’A‘ گریڈ میں پاس کیا۔

تجربہ:

میں عرصہ 2 سال سے میکوپینٹ - لاہور میں سٹیوگرافر کی حیثیت سے خدمات سرانجام دے رہا ہوں۔ میری ٹائپ کرنے کی رفتار 50 الفاظ فی منٹ ہے اور شارٹ

ہینڈ (مختصر نویسی) 120 الفاظ فی منٹ کی رفتار سے لکھ سکتا ہوں۔

## ذاتی کوائف:

میں 20 سال کا ایک صحت مند نوجوان ہوں میرے والد ریٹائرڈ سرکاری ملازم ہیں۔ مجھے امید ہے کہ میری تعلیمی قابلیت اور تجربہ کے پیش نظر آپ مجھے اس آسامی کے لیے موزوں تصور کریں گے اور ذاتی انٹرویو کا موقع فراہم کریں گے۔ منتخب ہونے کی صورت میں اپنے فرائض نہایت خلوص اور دیانت داری سے سرانجام دوں گا۔

مورخہ 5 جون 2001ء      آپ کا تابع فرمان

عفران عابد

منسلک کاغذات کی نقول

63- شاہراہ فاطمہ جناح لاہور

## درخواست برائے اکاؤنٹنٹ

بخدمت

جناب میڈیکل سپرنٹنڈنٹ

سروسز ہسپتال

لاہور

عنوان : درخواست برائے اکاؤنٹنٹ

جناب عالی!

گزارش ہے کہ مجھے نہایت باوثوق ذرائع سے معلوم ہوا ہے کہ آپ کے ہسپتال میں ”اکاؤنٹنٹ“ کی آسامی خالی ہے جس کے لیے میں اپنی خدمات پیش کرتی ہوں۔

میری تعلیمی قابلیت اور دیگر کوائف درج ذیل ہیں:-

تعلیمی قابلیت:

- 1- میں نے گورنمنٹ گرلز ہائی سکول، گوجرانوالہ سے 1995ء میں میٹرک کا امتحان 705 نمبر حاصل کر کے امتیاز کے ساتھ پاس کیا۔
- 2- ڈی کام کا امتحان 1997ء میں گورنمنٹ کالج آف کامرس پیپلز کالونی گوجرانوالہ سے 556 نمبر حاصل کر کے اے گریڈ میں پاس کیا۔ اکاؤنٹنگ اور شماریات میں میری آنرز تھی۔

تجربہ:

میں اڑھائی برس سے ستارہ ٹیکسٹائل ملز۔ فیصل آباد میں بحیثیت اکاؤنٹنٹ



کلرک خدمات سرانجام دے رہی ہوں لیکن پرائیویٹ ملازمت کی وجہ سے ترقی کے امکانات بہت کم ہیں۔ ملز کی انتظامیہ میری کارکردگی سے مطمئن ہے۔ جس کی تصدیق کے لیے سرٹیفکیٹ درخواست کے ساتھ منسلک کیا جا رہا ہے۔

ذاتی کوائف:

میری عمر 22 سال ہے اور ایک معزز گھرانے سے تعلق رکھتی ہوں۔  
میری تعلیم اور دیگر کوائف کے بارے میں مندرجہ ذیل حضرات سے تصدیق کی جاسکتی ہے۔

- 1- چوہدری محمد صہیب، جنرل منیجر، ستارہ نیکسٹل ملز۔ فیصل آباد
  - 2- سید شاہد رضا، سیکرٹری منیجر، ستارہ نیکسٹل ملز۔ فیصل آباد
- مجھے یقین کامل ہے کہ آپ مجھے اس آسانی کے لیے انٹرویو کا موقع فراہم کریں گے۔

تابع فرمان

محمد ندیم

مورخہ 8 ستمبر 2001ء

43- این سمن آباد

لاہور

## سوالات

- 1- بطور سیکرٹری ملازمت حاصل کرنے کے لیے موثر درخواست تحریر کیجیے؟
- 2- کسی سرکاری دفتر میں جونیئر کلرک کی آسامی کے لیے ملازمت کی درخواست تحریر کیجیے۔
- 3- کسی پرائیویٹ ادارہ میں اکاؤنٹنٹ کی آسامی کے لیے درخواست تحریر کیجیے۔
- 4- ملازمت کی درخواست میں شامل چند اہم نکات کی وضاحت کریں۔

# سرکاری خط و کتابت

Official Correspondence

## تعریف

ایسے خطوط جو وفاقی حکومت یا صوبائی حکومتیں یا ان کے ماتحت ادارے سرکاری یا غیر سرکاری اداروں کو تحریر کرتے ہیں، انہیں سرکاری خط و کتابت کہا جاتا ہے۔ یہ خطوط حکومت کے نظریات اور احکامات وغیرہ کو مختلف اداروں کو پہنچانے کے لیے لکھے جاتے ہیں۔

## اہمیت

کاروبار کی طرح حکومت کے معاملات چلانے کے لیے سرکاری خطوط بہت اہمیت رکھتے ہیں۔ چونکہ حکومت کے لیے مختلف پالیسیوں کو ماتحت اداروں تک پہنچانا ضروری ہوتا ہے۔ یہ پالیسیاں خطوط کے ذریعے ہی پہنچائی جاتی ہیں نیز حکومت کے کاموں میں ہم آہنگی پیدا کرنے کا کام بھی خطوط ہی سرانجام دیتے ہیں۔ لہذا یہ بہت ضروری ہے کہ سرکاری خطوط کو واضح اصولوں اور طریقوں کے مطابق تحریر کیا جائے۔



## سرکاری خط و کتابت کی خصوصیات

### 1۔ درستگی / صحت

سرکاری خطوط میں ہر قسم کی فراہم کردہ معلومات اور اعداد و شمار درست ہونے چاہئیں۔ ہر قسم کی غلط بیانی اور غیر ضروری مواد سے پرہیز کرنا چاہیے۔

### 2۔ اختصار

بے جا اور غیر ضروری فقرات سے پرہیز کرنا چاہیے۔ خواہ مخواہ طول دینے سے مکتوب الیہ (پڑھنے والے) کا وقت ضائع ہو سکتا ہے۔ خط اتنا بھی مختصر نہ ہو کہ پڑھنے والے کو خط کا مطلب واضح نہ ہو۔

### 3۔ جامع

تمام ضروری معلومات تفصیل سے لکھنی چاہئیں۔ ورنہ پڑھنے والے (مکتوب الیہ) کو نامکمل معلومات کی وضاحت کے لیے خط لکھنے کی ضرورت پیش آئے گی۔

### 4۔ مخصوص طرز تحریر

کاروباری خط و کتابت کے برعکس سرکاری خط و کتابت میں زبان بالکل مختلف ہوتی ہے۔ حکومت نے سرکاری خطوط کے لیے جو طرز تحریر طے کر دی ہے صرف اسی مخصوص طرز تحریر سے خطوط لکھے جاتے ہیں۔

### 5۔ مخصوص اسلوب / سائنل

حکومت نے سرکاری خطوط کے لیے مخصوص اسلوب / سائنل مقرر کر دیئے ہیں۔ اس لیے خطوط کو مقرر کردہ سائنل / اسلوب پر ہی لکھا جاتا ہے۔

## 6۔ غیر شخصی انداز

سرکاری خط و کتابت میں بالکل غیر شخصی انداز اختیار کیا جاتا ہے۔ کسی بھی شخص کی بجائے مکتوب ایہ کے عہدے اور مرتبے کو زیادہ اہم سمجھا جاتا ہے۔

# سرکاری خط و کتابت کی اقسام

(Kinds of Official Correspondence)

سرکاری خط و کتاب کی مندرجہ ذیل اقسام ہیں :-

- 1۔ سرکاری خط (مراسلہ)
- 2۔ یادداشتی خط / یادداشت
- 3۔ نیم سرکاری خط / ڈی او خط
- 4۔ تطہیر یا کیفیتی خط / مراسلہ
- 5۔ تاکیدی خط / مراسلہ / یاد دہانی
- 6۔ گشتی مراسلہ / سرکلر
- 7۔ نوٹیفیکیشن یا اعلان
- 8۔ دفتری حکم نامہ / آفس آرڈر
- 9۔ غیر سرکاری خط / غیر سرکاری نوٹ
- 10۔ پریس نوٹ / اعلامیہ
- 11۔ تاریخی گرام

آپ کو صرف سرکاری خط، یادداشتی خط، نیم سرکاری خط اور تار کے حصے اور

نمونہ جات کے بارے میں تفصیلاً بتایا جائے گا۔

## 1۔ سرکاری خط یا مراسلہ (Official Letter)

سرکاری خطوط مرکزی یا وفاقی حکومت یا صوبائی حکومتوں کے احکامات پیغامات یا نظریات کو ماتحت اداروں تک پہنچانے کے لیے تحریر کیے جاتے ہیں۔ نیز یہ خطوط غیر سرکاری اداروں کو بھی سرکاری مقاصد کے لیے لکھے جاتے ہیں۔

### سرکاری خط کے حصے (Parts Of Official Letter)

سرکاری خط کے حصوں کی وضاحت مندرجہ ذیل خاکہ کی مدد سے کی گئی ہے۔

1	حوالہ نمبر
2	سرنامہ
3	تاریخ
4	کاتبہ (مراسلہ نگار) کا نام و پتہ
5	مکتوب الیہ کا نام و پتہ
6	موضوع
7	القاب
8	لفظ مصنون یا متن
9	اختتامی کلمات
10	دستخط
11	کاتب کا نام و عہدہ
12	منسلکہ کاغذات



سرکاری خط کے حصوں کی وضاحت مثالوں سے کی جا رہی ہے۔

## 1۔ حوالہ نمبر (مراسلہ نمبر)

سرکاری خط میں سب سے پہلا حصہ حوالہ نمبر یا مراسلہ نمبر ہوتا ہے۔ مراسلہ نمبر ہر سرکاری خط میں بے حد ضروری ہوتا ہے۔ حوالہ نمبر کاغذ کے اوپر سے ڈیڑھ انچ چھوڑ کر وسط یا درمیان میں لکھا جاتا ہے۔ آج کل زیادہ سرکاری ادارے حوالہ نمبر کے اوپر بسم اللہ الرحمن الرحیم کی مہر لگا دیتے ہیں۔ حوالہ نمبر / مراسلہ نمبر کی مثال درج ذیل ہے :-

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

نمبر۔ جی سی ٹی آئی / لاہور / 96 / 113

## 2۔ سرنامہ

خط نمبر یا حوالہ نمبر کی اگلی ہی سطر پر خط بھیجنے والے ادارہ کا نام و پتہ لکھا جاتا ہے۔ اس کو کاغذ کے درمیان (افقی مرکز) میں جلی حروف میں لکھا جاتا ہے۔ سرنامہ دو سے تین لائینوں پر مشتمل ہوتا ہے۔  
مثال :-

گورنمنٹ کمرشل انسٹی ٹیوٹ

علامہ اقبال ٹاؤن

لاہور

## 3۔ تاریخ

سرنامہ کی آخری لائن کے بعد ایک خالی سطر (عمومی وقفہ) چھوڑ کر اس دن کی تاریخ لکھی جاتی ہے جس دن خط بھیجا جا رہا ہو۔ عام طور پر تاریخ کے شروع میں خط تحریر کرنے کے مقام (شہر) کو لکھ دیا جاتا ہے۔ بعض اوقات شہر کا نام نہیں لکھا جاتا۔

مثال :-

مورخہ، لاہور، 2 ستمبر 2001ء

#### 4۔ کاتب / مراسلہ نگار کا نام و پتہ

تاریخ کے بعد دو عمودی وقفے (دو لائنیں) چھوڑ کر کاتب کا نام و پتہ لکھا جاتا ہے۔ اردو میں دائیں حاشیہ پر لفظ ”منجانب“ لکھا جاتا ہے اور ”منجانب“ کے بعد ایک عمودی وقفہ (خالی سطر) چھوڑ کر انتہائی دائیں حاشیہ سے کچھ جگہ چھوڑ کر مراسلہ نگار کا نام، عمدہ اور دفتر کا پتہ لکھا جاتا ہے جو کہ دو تا چار لائیوں پر مشتمل ہو سکتا ہے۔ اس کی مثال درج ذیل ہے:-

منجانب

محمد جمیل قریشی

پرنسپل

گورنمنٹ کمرشل انسٹی ٹیوٹ

علامہ اقبال ٹاؤن - لاہور

#### 5۔ مکتوب الیہ کا نام و پتہ

کاتب کے نام و پتہ کے بعد مکتوب الیہ (جسے خط لکھا جا رہا ہے) کا نام، عمدہ اور دفتر کا پتہ لکھا جاتا ہے۔ کاتب کے نام و پتہ کی آخری لائن کے بعد ایک خالی سطر چھوڑ کر انتہائی دائیں حاشیہ پر لفظ ”بخدمت“ لکھا جاتا ہے۔ پھر ایک خالی سطر چھوڑ کر دائیں حاشیہ سے کچھ جگہ چھوڑ کر مکتوب الیہ کا نام، عمدہ اور دفتر کا پتہ لکھا جاتا ہے۔ مثال درج ذیل ہے:-

بخدمت

جناب ناظم فنی تعلیمات

پنجاب - لاہور

## 6۔ موضوع یا عنوان

مکتوب الیہ کے نام و پتہ کے بعد دو خالی لائنیں چھوڑ کر دائیں حاشیہ پر خط کا ”موضوع“ یا ”عنوان“ لکھا جاتا ہے۔ موضوع خط کا نچوڑ ہوتا ہے تاکہ پڑھنے والے (مکتوب الیہ) کو معلوم ہو جائے کہ خط کس چیز سے متعلقہ ہے۔ مثلاً

موضوع : ادارہ کے لیے ہوٹل کی عمارت

## 7۔ القاب

موضوع / عنوان کے بعد ایک خالی سطر چھوڑ کر انتہائی دائیں حاشیہ پر القاب لکھا جاتا ہے۔ مرد مکتوب الیہ کے لیے ”جناب عالی“ اور ”عورت“ مکتوب الیہ کے لیے ”جناب عالیہ“ جبکہ غیر سرکاری اداروں کو لکھے جانے والے سرکاری خط میں القاب کے لیے ”مکرمی جناب“ یا ”جناب من“ لکھا جاتا ہے۔

## 8۔ نفس مضمون / خط کا متن

نفس مضمون یا متن اس پیغام پر مشتمل ہوتا ہے جسے کاتب، مکتوب الیہ کو پہنچانا چاہتا ہے۔ متن کو مختلف پیرا گراف میں تقسیم کر لیا جاتا ہے۔ پہلے پیرا گراف کے سوا دوسرے تمام پیرا گراف کے ساتھ پیرا گراف نمبر لکھا جاتا ہے۔ مضمون / متن کے شروع میں عموماً مکتوب الیہ کے خط کا حوالہ دیا جاتا ہے۔

القاب کے بعد ایک خالی لائن چھوڑ کر دائیں حاشیہ سے کچھ جگہ چھوڑ کر مضمون کو لکھا جاتا ہے۔



## 9۔ اختتامیہ کلمات

متن کی آخری لائن کے بعد ایک خالی لائن چھوڑ کر کاغذ کے افقی مرکز سے بائیں جانب اختتامیہ کلمات لکھے جاتے ہیں سرکاری اداروں کے لیے ”آپ کا خادم“ ”آپ کا فرماں بردار“ جبکہ غیر سرکاری اداروں کو لکھے جانے والے خط میں ”آپ کا مخلص“ یا ”مخلص“ لکھا جاتا ہے۔

## 10۔ دستخط

اختتامیہ کلمات کے بعد کاتب اپنے دستخط کرتا ہے۔ اردو خط میں دستخط اردو اور انگریزی خط میں دستخط انگریزی میں کرنے چاہیے۔

## 11۔ کاتب کا نام و عہدہ

اختتامیہ کلمات کے بعد دو سطور چھوڑ کر کاتب کا نام اور عہدہ لکھا جاتا ہے۔ کاتب کا نام بریکٹ یا خطوط وحدانی میں لکھا جاتا ہے۔

## 12۔ منسلکہ کاغذات

بعض اوقات خط کے ساتھ مختلف دستاویزات یا چیک وغیرہ بھیجے جاتے ہیں ان کا خط میں ذکر کر دینا ضروری ہوتا ہے تاکہ مکتوب الیہ کو معلوم ہو جائے کہ خط کے ساتھ کوئی چیز منسلک کی گئی ہے۔ کاتب کے نام و عہدہ کے بعد ایک سطر چھوڑ کر دائیں حاشیہ پر منسلکات لکھ کر ان کی تعداد لکھ دی جاتی ہے۔

# سرکاری خط کا نمونہ

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

نمبر۔ جی سی ٹی آئی / لاہور / 96 / 313

گورنمنٹ کمرشل ٹریننگ انسٹی ٹیوٹ

علامہ اقبال ٹاؤن

لاہور

مورخہ 12 ستمبر 2001ء

منجانب

محمد جمیل قریشی

پرنسپل

گورنمنٹ کمرشل انسٹی ٹیوٹ

علامہ اقبال ٹاؤن۔ لاہور

بخدمت

جناب ناظم فنی تعلیمات

پنجاب۔ لاہور

موضوع : ادارہ کے لیے ہوٹل کی عمارت

جناب عالی!

گزارش ہے کہ ادارہ ہذا کے ہوٹل کی موجودہ عمارت طلباء کی تعداد کے لحاظ سے بہت چھوٹی ہے۔ قبل ازیں طلباء کی تعداد کم ہونے کی وجہ سے موجودہ

عمارت کافی تھی مگر اس سال ہوٹل میں رہائش کے خواہش مند طلباء کی تعداد میں اضافہ کی وجہ سے یہ عمارت گنجائش سے کم پڑ گئی ہے۔

براہ کرم ہوٹل میں طلباء کی رہائش ممکن بنانے کے لیے ایک بڑی عمارت جس میں کم از کم آٹھ کمرے ہوں، کرایہ پر لینے کی اجازت فرمائی جائے تاکہ طلباء میں بے چینی کو ختم کیا جاسکے۔

آپ کا تابع فرماں

(محمد جمیل قریشی)

پرنسپل



## 2۔ یادداشتی خط (مراسلہ) یادداشت (Memorandum)

یادداشت یا یادداشتی خط بھی سرکاری خط و کتابت کی ایک قسم ہے۔ اس قسم کی خط و کتابت (یادداشتی خط) ایک ہی محکمہ کی مختلف ڈویژن یا سیکشنوں کے درمیان کی جاتی ہے۔ نیز تقرری، ترقی اور اپیل کی درخواستوں کا جواب دینے کے لیے یادداشتی خطوط لکھے جاتے ہیں۔ اس خط میں ماتحت یا ملحقہ اداروں کو کسی قسم کا حکم نہیں دیا جاتا۔

یادداشتی خط میں القاب اور اختتامیہ کلمات نہیں لکھے جاتے۔ اس خط میں عموماً صیغہ واحد غائب یا صیغہ حاضر استعمال کیا جاتا ہے صیغہ متکلم نہیں ہوتا۔

### یادداشتی خط (یادداشت) کے حصے

یادداشت (یادداشتی خط) کے حصوں کی وضاحت خاکہ کی مدد سے کی گئی ہے :-

# یادداشتی خط کا نمائندہ

(1) \_\_\_\_\_ سرنامہ \_\_\_\_\_

(2) \_\_\_\_\_ مکتوب الیہ کا نام و پتہ \_\_\_\_\_

یادداشت نمبر

3

4

موضوع

5

(6) متن نفس مضمون

(7) دستخط

کاتب کا نام و عہدہ

## 1۔ سرنامہ

سرنامہ کاغذ کے اوپر سے ڈیڑھ انچ چھوڑ کر کاغذ کے وسط میں جلی حروف میں لکھا جاتا ہے۔ یہ دو سے تین لائنوں پر مشتمل ہوتا ہے۔ آج کل زیادہ تر سرکاری ادارے سرنامہ سے پہلے ”بسم اللہ الرحمن الرحیم“ کی مہر لگا لیتے ہیں۔

## 2۔ مکتوب الیہ کا نام و پتہ

سرنامہ کے بعد دو خالی لائنیں چھوڑ کر مکتوب الیہ کا نام، عہدہ اور پتہ لکھا جاتا ہے۔ انتہائی دائیں حاشیہ پر لفظ ”بخدمت“ لکھا جاتا ہے۔ اس کے بعد ایک خالی لائن چھوڑ کر دائیں حاشیہ سے کچھ جگہ چھوڑ کر مکتوب الیہ کا نام، عہدہ اور دفتر کا پتہ لکھا جاتا ہے جو کہ دو سے چار لائنوں پر مشتمل ہوتا ہے۔

## 3۔ حوالہ نمبر (یا دداشت نمبر)

سرکاری خط کے برعکس یادداشت (یا دداشتی خط) میں حوالہ نمبر مکتوب الیہ کے نام اور پتہ کے بعد کاغذ کے وسط (درمیان) میں لکھا جاتا ہے۔ مکتوب الیہ کے نام و پتہ کے بعد ایک خالی سطر چھوڑ کر حوالہ نمبر لکھا جاتا ہے۔

## 4۔ تاریخ اور مقام

حوالہ نمبر کے بعد ایک خالی لائن چھوڑ کر خط لکھنے کی تاریخ کاغذ کے درمیان میں لکھی جاتی ہے۔ عام طور پر تاریخ کے شروع میں خط تحریر کیے جانے کے مقام (شہر) کا نام بھی لکھ دیا جاتا ہے۔



## 5۔ موضوع / عنوان

تاریخ اور مقام کے بعد دو خالی لائنیں چھوڑ کر خط کا ”موضوع“ یا ”عنوان“ لکھا جاتا ہے۔ موضوع خط کا نچوڑ ہوتا ہے اور مکتوب الیہ کو معلوم ہو جاتا ہے کہ خط کس چیز سے متعلقہ ہے۔

## 6۔ نفس مضمون (متن)

چونکہ یادداشتی خط میں آداب و القاب نہیں ہوتے لہذا موضوع کے بعد دو خالی سطور چھوڑ کر خط کا مضمون لکھا جاتا ہے۔ متن / مضمون کو مختلف پیرا گراف میں تقسیم کر لیا جاتا ہے۔ پہلے پیرا گراف کے سوا دو سرے تمام پیرا گراف کے نمبر لگائے جاتے ہیں۔ متن / مضمون کے دائیں حاشیہ سے کچھ جگہ چھوڑ کر پیرا گراف کی پہلی لائن لکھی جاتی ہے۔ جبکہ باقی لائنیں دائیں حاشیہ سے لکھی جاتی ہیں۔

## 7۔ دستخط

یادداشتی خط میں چونکہ اختتامیہ کلمات نہیں ہوتے لہذا نفس مضمون کی آخری لائن کے بعد تین سطور چھوڑ کر دستخط کیے جاتے ہیں۔

## 8۔ کاتب کا نام و عہدہ

دستخط کے فوراً بعد کاتب کا نام اور عہدہ کاغذ کے افقی مرکز کے قریب سے لکھا جاتا ہے۔ عام طور پر کاتب کا نام خطوط وحدانی () میں لکھا جاتا ہے۔

نمونہ :-

یادداشت (یادداشتی خط)

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

حکومت پنجاب

محکمہ صحت

بخدمت

جناب میڈیکل سپرنٹنڈنٹ

میو ہسپتال - لاہور

یادداشت نمبر - ایس او (ایچ ڈی) / 96 / 115

مورخہ لاہور، 29 ستمبر 2001ء

موضوع : درخواستوں کی واپسی

بحوالہ آپ کا مراسلہ نمبر - م ہ / لاہور / 96 / 1300 مورخہ 12 ستمبر

2001ء بغوان بالا۔

آپ نے میو ہسپتال لاہور کے دس ڈاکٹروں کے کیس برائے ترقی بھیجے تھے مگر  
بوجہ نامکمل کوائف ان ڈاکٹروں کے کیس واپس بھیجے جا رہے ہیں۔  
آپ ان کے کوائف مکمل کروا کر درخواستیں جلد از جلد دوبارہ پیش کریں  
تاکہ محکمہ پر موشن کمیٹی کو برائے ضروری کارروائی بھیجی جاسکیں۔

(مشتاق احمد سلہری)

سیکشن آفیسر

### 3۔ نیم سرکاری خط (مراسلہ) یا ڈی او خط

(Demi-Official Letter)

جب ایک سرکاری افسر کسی دوسرے سرکاری افسر کو خصوصی پیغام، اہم نوعیت کے خفیہ معاملات اور مسائل پر فوری توجہ دلانے کے لیے خط لکھتا ہے، ایسے خط کو نیم سرکاری خط یا ڈی، او خط کہتے ہیں۔ اس کا انداز تحریر سرکاری خط سے مختلف ہوتا ہے۔ ڈی۔ او۔ یا نیم سرکاری خط کے اہم نکات درج ذیل ہیں :-

1۔ یہ خط متعلقہ افسر کو اس کے نام پر بھیجا جاتا ہے

یا مکتوب الیہ کو نام سے مخاطب کیا جاتا ہے۔

القاب کے لیے مائی ڈیر نام

(ایک ہی گریڈ کے افسر کے لیے) اور ڈیر مسٹر

نام (اگر مکتوب الیہ کا گریڈ زیادہ ہو) اور

اردو میں مکرمی جناب نام لکھا جاتا

ہے۔

2۔ نیم سرکاری خط میں اختتامیہ کلمات کے لیے

آپ کا مخلص یا 'مخلص' اور انگریزی میں

Yours Sincerely لکھا جاتا ہے۔

3۔ سرکاری خط کے برعکس، نیم سرکاری خط میں

مکتوب الیہ کا نام و پتہ خط کے آخر میں دائیں

حاشیہ پر لکھا جاتا ہے۔

### نیم سرکاری خط کے حصے Parts of Demi-Official Letter

نیم سرکاری خط (ڈی۔ او مراسلہ) کے حصوں کی وضاحت خاکہ

کی مدد سے کی گئی ہے:-



# نیم سرکاری خط کا خاکہ

حوالہ نمبر	1
سہ ماہ	2
تاریخ و مقام	3
	4 موضوع
	5 القاب
مضمن / متن	
	(ii)
	(iii)
اختتامیہ کلمات	7
دستخط	8
نام و عہدہ	9
	مکتوب الیہ کا نام و پتہ

## وضاحت :

### 1۔ حوالہ نمبر

نیم سرکاری خط میں سب سے پہلا حصہ حوالہ نمبر ہوتا ہے جو کہ کاغذ کے اوپر سے ڈیڑھ انچ چھوڑ کر وسط یا افقی مرکز پر لکھا جاتا ہے۔ حوالہ نمبر سے اوپر اکثر ادارے بسم اللہ الرحمن الرحیم کی مہر لگا لیتے ہیں۔ حوالہ نمبر کے ساتھ ”ن س“ (نیم سرکاری) یا ”ڈی۔ او“ کے الفاظ لکھے جاتے ہیں۔

### 2۔ سرنامہ

حوالہ نمبر کے بعد اگلی ہی لائن میں کاتب کے محکمہ کا نام وغیرہ کاغذ کے افقی مرکز (درمیان) میں لکھا جاتا ہے جسے سرنامہ کہتے ہیں۔

### 3۔ تاریخ و مقام

سرنامہ کے بعد ایک خالی سطر چھوڑ کر تاریخ اور مقام تحریر کیا جاتا ہے جو کہ افقی مرکز سے شروع کرتے ہیں۔

### 4۔ موضوع / عنوان

تاریخ و مقام کی سطر کے بعد دو خالی سطور چھوڑ کر سرکاری خط کی طرح موضوع یا عنوان لکھا جاتا ہے۔

### 5۔ القاب

سرکاری خط کے برعکس نیم سرکاری خط کا القاب مختلف ہوتا ہے۔ اردو میں ”مکرمی جناب“ (نام) لکھا جاتا ہے۔ عموماً کاتب ”مکتوب الیہ“ کا نام اپنے قلم سے لکھتا ہے۔ القاب، موضوع کے بعد ایک خالی سطر چھوڑ کر لکھا جاتا ہے۔

## 6۔ نفس مضمون / متن

القاب کے بعد ایک خالی سطر چھوڑ کر خط کا سب سے اہم حصہ مضمون مختلف پیرا گراف میں لکھا جاتا ہے۔ سرکاری اور یادداشتی خط کی طرح پہلے پیرا گراف کے سوا بقیہ پیرا گراف کے نمبر لگائے جاتے ہیں۔ ہر پیرا گراف کی پہلی لائن دائیں حاشیہ سے کچھ جگہ چھوڑ کر لکھی جاتی ہے۔

## 7۔ اختتامیہ کلمات

متن کی آخری لائن کے بعد ایک خالی سطر چھوڑ کر اختتامیہ کلمات لکھے جاتے ہیں۔ جس کے لیے عموماً ”آپ کا مخلص“ یا ”مخلص“ استعمال کرتے ہیں۔ انگریزی میں Yours Sincerely استعمال ہوتا ہے۔

## 8۔ دستخط

اختتامیہ کلمات کے بعد کاتب (مراسلہ نگار) اپنے دستخط کرتا ہے۔

## 9۔ کاتب کا نام و عہدہ

اختتامیہ کلمات کے بعد دو خالی سطور چھوڑ کر کاتب کا نام و عہدہ لکھا جاتا ہے۔ سرکاری خط کی طرح نام خطوط وحدانی میں لکھا جاتا ہے۔



## 10۔ مکتوب الیہ کا نام و پتہ

نیم سرکاری خط میں چونکہ مکتوب الیہ کا نام و پتہ سب سے آخر میں لکھا جاتا ہے۔ لہذا نام و عمدہ کے بعد ایک خالی سطر چھوڑ کر لفظ ”بخدمت“ لکھا جاتا ہے۔ اس کے بعد ایک خالی سطر چھوڑ کر اور دائیں حاشیہ سے کچھ جگہ چھوڑ کر مکتوب الیہ کا نام و دفتر کا پتہ لکھا جاتا ہے۔

نمونہ۔ نیم سرکاری خط یا ڈی۔ او خط

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

نیم سرکاری مراسلہ نمبر۔ جی سی ٹی آئی / لاہور / 96 / 173

گورنمنٹ کمرشل انسٹی ٹیوٹ

کوٹ لکھپت۔ لاہور

مؤرخہ لاہور 15 اکتوبر 2001ء

موضوع : ڈپلومہ ان بزنس ایڈمنسٹریشن کے لیکچرار کا تقرر

مکرمی جناب میاں شان احمد!

بحوالہ مراسلہ دفتر خذ انمبر جی سی ٹی آئی / لاہور / 96 / 101

مؤرخہ 10 ستمبر 2001ء

ادارہ ہذا میں ڈی بی اے کے شعبہ میں کمپیوٹر کے لیکچرار کی آسامی گذشتہ تین برس سے خالی پڑی ہے۔ اس لیکچرار کی عدم موجودگی کی وجہ سے طلباء کا بہت تعلیمی نقصان ہو رہا ہے۔

آپ سے درخواست ہے کہ جلد از جلد اس خالی آسامی کو پر کرنے کا بندوبست فرمائیں۔

آپ کا مخلص

(انعام الحق)

پرنسپل

بخدمت

جناب میاں شان احمد

ناظم۔ فنی تعلیمات

پنجاب۔ لاہور

## 4۔ تار / ٹیلی گرام (Telegram)

کسی پیغام کو فوری طور پر ایک جگہ سے دوسری جگہ پہنچانا درکار ہو تو اسے بذریعہ تار بھیجا جاتا ہے۔ جہاں ٹیلی فون کی سہولت موجود نہ ہو تو فوری ترسیل کے لیے تار کا استعمال کیا جاتا ہے۔ تار بھیجنے کے لیے محکمہ ڈاک و تار سے چھپا ہوا مخصوص فارم مفت حاصل کیا جاسکتا ہے۔ سرکاری دفاتر میں تار کی کئی نقول درکار ہوتی ہیں اس لیے تار کو عام کاغذ پر ٹائپ کر لیا جاتا ہے۔

تار کے مضمون میں غیر ضروری الفاظ کو حذف کر دیا جاتا ہے لیکن پیغام اتنا مختصر بھی نہیں کیا جاتا کہ مفہوم سمجھ نہ آئے۔ اعداد کی صورت میں رقم کو ہندسوں کی بجائے لفظوں میں لکھا جاتا ہے۔

ایک شخص کو بھیجنے والے تار کی تین نقول تیار کی جاتی ہیں اصل مضمون (پہلا کاغذ) کو ارسال کرنے کے لیے محکمہ ڈاک و تار کو بھجوا دیا جاتا ہے۔ باقی دو نقول پر تقطیر (Endorsement) انڈور منٹ لکھ کر دستخط کرنے کے بعد ایک نقل مکتوب الیہ کو بذریعہ ڈاک ارسال کر دی جاتی ہے جبکہ دوسری دستخط شدہ نقل ریکارڈ کے لیے دفتر میں رکھ لی جاتی ہے۔

## تار کے حصے اور انہیں تحریر کرنے کا طریقہ

### 1۔ سرنامہ

سرکاری دفتر میں تار لکھنے کے لیے کاغذ کے اوپر سے ڈیڑھ دو انچ خالی جگہ چھوڑ کر دائیں حاشیہ پر لفظ ”سرکاری“ یا ”بکار سرکار“ درمیان میں لفظ ”تار“ اور بائیں جانب ”عام“ یا فوری یا تعجیلی لکھا جاتا ہے۔ اسے تار کا سرنامہ کہتے ہیں۔

### 2۔ مکتوب الیہ کا نام و پتہ

سرنامہ کے نیچے لائن لگا کر ایک خالی سطر چھوڑ کر مکتوب الیہ کا نام و پتہ لکھا



جاتا ہے۔ بعض افراد یا دفاتر نے اپنے تار کا مختصر پتہ رجسٹرڈ کروایا ہوتا ہے۔ ایسی صورت میں تار پر وہی مختصر پتہ لکھا جاتا ہے۔ نام و پتہ کے علاوہ قریب ترین تار گھر کا نام بھی لکھ دیا جاتا ہے۔

### 3- کاتب (تار بھیجنے والے) کا پورا نام و پتہ

خارج از تار کے الفاظ کے بعد ایک خالی سطر چھوڑ کر بھیجنے والے یا کاتب کا نام اور مکمل پتہ لکھا جاتا ہے۔ اس پر دستخط کرنے کے بعد پہلی کاپی (اصل کاپی) کو تار گھر ترسیل کے لیے بھجوا دیا جاتا ہے۔

### 4- تطہیر / انڈور سمنٹ

اصل کاغذ تار گھر بھجوانے کے بعد دوسرے دو کاغذات پر تطہیر / انڈور سمنٹ لکھی جاتی ہے۔ ایک نقل مکتوب الیہ کو ڈاک کے ذریعہ بھیج دی جاتی ہے جبکہ دوسری نقل کو دفتری ریکارڈ کے لیے محفوظ کر لیا جاتا ہے۔

نمونہ - ٹیلیگرام

فوری

تار

سرکاری

مسٹر امجد حسین ناز

112 - بیگم روڈ - لاہور

نمبر 1114 - ٹریننگ - کمپیوٹر ٹریننگ کورس کے سلسلہ میں نیشنل انسٹی ٹیوٹ  
آف ٹیکنالوجی - اسلام آباد 28 اکتوبر 2001ء صبح 9 بجے رپورٹ کریں۔

پرنسپل

خارج از تار

پرنسپل

گورنمنٹ کمرشل انسٹی ٹیوٹ

کوٹ لکھپت - لاہور

تظہیر نمبر جی سی ٹی آئی / لاہور / 96 / 175 مورخہ لاہور 25 اکتوبر 2001ء  
نقل حذا مسٹر امجد حسین ناز، وائس پرنسپل کو بذریعہ ڈاک بغرض توثیق ارسال

ہے۔

(دستخط)

پرنسپل

گورنمنٹ کمرشل انسٹی ٹیوٹ

کوٹ لکھپت - لاہور۔

# کاروباری اور سرکاری خط و کتابت میں فرق

(Difference Between Business And Official Letters)

نمبر شمار	فرق کے نکات	کاروباری خط	سرکاری خط
1-	مقصد	یہ خط کاروباری افراد کو کاروباری معلومات پہنچانے کے لیے لکھا جاتا ہے۔	یہ خط حکومت کی پالیسیاں، ہدایات وغیرہ دوسروں تک پہنچانے کے لیے لکھا جاتا ہے۔
2-	مکتوب الیہ	مکتوب الیہ کاروباری افراد ہوتے ہیں	مکتوب الیہ زیادہ تر سرکاری افراد ہوتے ہیں
3-	لب و لہجہ	خط لکھنے والے کا لہجہ نرم اور ہمدردانہ ہوتا ہے۔	اس خط میں لہجہ خشک اور محکمانہ ہوتا ہے۔
4-	حوالہ نمبر	اس خط میں حوالہ نمبر لکھنا لازمی نہیں ہوتا۔ مگر حوالہ نمبر لکھنے میں کوئی حرج بھی نہیں ہے۔	اس خط میں حوالہ نمبر لکھنا لازمی ہوتا ہے بغیر حوالہ نمبر خط کا تصور بھی نہیں کیا جاتا۔
5-	انداز	اس خط میں شخصی انداز اختیار کیا جاتا ہے۔	اس خط میں غیر شخصی انداز اختیار کیا جاتا ہے۔
6-	رازداری	کاروباری خط میں زیادہ رازداری ہوتی ہے۔	اس خط میں رازداری نہیں ہوتی۔ کیونکہ یہ خط مختلف افراد کے ہاتھوں گزار کر ترسیل کیا جاتا ہے۔
7-	آداب و القاب	کاروباری خط میں زیادہ تکلفانہ القاب استعمال کیے جاتے ہیں۔	سرکاری خط میں القاب میں زیادہ تکلف نہیں برتا جاتا۔
8-	انداز تحریر	اس خط میں وقت کے ساتھ ساتھ انداز تحریر میں جدت پیدا کی جاتی ہے۔	اس خط کو مقررہ انداز تحریر سے ہٹ کر نہیں لکھا جاتا۔ کیونکہ اس خط کا انداز تحریر مخصوص ہوتا ہے۔



## سوالات

- 1- سرکاری خط کی تعریف کیجیے۔ نیز سرکاری خط و کتابت کی خصوصیات مفصل لکھیے۔
- 2- سرکاری خط کن مواقع پر لکھا جاتا ہے۔ سرکاری خط کے حصوں کی تفصیل سے وضاحت کیجیے۔
- 3- سکول کے سینئر کلرک کی مسلسل غیر حاضری کے سلسلہ میں ہیڈ ماسٹر صاحب کی جانب سے تار کا نمونہ تیار کیجیے۔
- 4- نیم سرکاری خط (مراسلہ) کا خاکہ اور حصے تفصیلاً بیان کیجیے۔
- 5- کاروباری اور سرکاری خط و کتابت میں فرق بیان کیجیے؟



## وزیر اعلیٰ (پنجاب) کا پیغام

عصر حاضر علمی ترقی کی انتہاؤں کو چھو رہا ہے۔ ترقی یافتہ اقوام کا طرہ امتیاز اعلیٰ تعلیمی معیار ہے۔ اس مقصد کے حصول میں نصاب اور درسی کتب کو بنیادی اہمیت حاصل ہے جن کو جدید تقاضوں سے ہم آہنگ کرنا ہماری حکومت کا تعلیمی میدان کو فوقیت دینا ثابت کرتا ہے۔ نصاب کی از سر نو تشکیل کے ساتھ ساتھ درسی کتب کی تصنیف و تدوین میں بھی ہم نے گہنہ مشق ماہرین کی خدمات حاصل کیں جو اعلیٰ معیار تعلیم کے حصول میں یقیناً مدد و معاون ہوں گی۔

عزیز طلبہ و طالبات! زندگی کے اعلیٰ معیار کے حصول میں علمی ترقی اور اعلیٰ معیار بنیاد کا درجہ رکھتے ہیں۔ ہماری حکومت اس بنیاد کی فراہمی کے لیے مقدور بھر کوششیں کر رہی ہے۔ آپ کا فرض ہے کہ ان نصابی کتب سے استفادہ کریں اور پاکستان کی تعمیر و ترقی میں بھرپور کردار ادا کریں۔

میں دعا کرتا ہوں کہ ہماری نسل نو جدید تعلیمی تقاضوں کو مد نظر رکھ کر ترقی کے اعلیٰ مدارج طے کرے۔ اللہ تعالیٰ ہمارا حامی و ناصر ہو۔ آمین

چودھری پرویز الہی  
وزیر اعلیٰ پنجاب

## اپیل

پنجاب ٹیکسٹ بک بورڈ آپ کا اپنا ادارہ ہے جو پنجاب کے طلبہ و طالبات کے لئے معیاری اور سستی کتب مہیا کرنا ہے۔ جن پر بورڈ کا مونو گرام موجود ہوتا ہے۔ ان کی تیاری ماہرین کی زیر نگرانی کی جاتی ہے تاکہ بچوں میں تخلیقی صلاحیتیں اُجاگر ہوں۔ کچھ ناشرین ایسی کتب شائع کرتے ہیں جن میں سوالات جواباً مختصر مواد ہوتا ہے۔ ان کتب میں ٹیسٹ پیپرز، گائیڈز، خلاصہ جات وغیرہ شامل ہیں۔ ایسی کتب کو رٹ لینے سے طلبہ و طالبات امتحان تو شاید پاس کر لیں مگر ان کی ذہنی تربیت نہ ہونے کے برابر ہوتی ہے۔ ایسے بچے اعلیٰ پیشہ ورانہ اداروں میں ناکام ہو جاتے ہیں۔

محترم والدین، اساتذہ کرام اور عزیز طلبہ و طالبات کو مطلع کیا جاتا ہے کہ وہ کسی قسم کی غیر معیاری کتب خریدنے کے پابند نہیں ہیں اور اگر کوئی فرد انہیں اس سلسلے میں مجبور کرے تو چیئر پرسن، پنجاب ٹیکسٹ بک بورڈ کو اطلاع دیں۔

ڈاکٹر فوزیہ سلیمی

پی ایچ ڈی فزکس (گلاسگو)

(ستارہ امتیاز، اعزازِ فضیلت)

چیئر پرسن

پنجاب ٹیکسٹ بک بورڈ

21-E-II، گلبرگ-III لاہور۔





## قومی ترانہ

پاک سر زمین شاد باد    کشور حسین شاد باد  
 تو نشان عزم عالی شان    ارض پاکستان  
 مرکز یقین    شاد باد  
 پاک سر زمین کا نظام    قوت اخوت عوام  
 قوم 'ملک' سلطنت    پائندہ تابندہ باد  
 شاد باد    منزل مراد  
 پرچم ستارہ و ہلال    رہبر ترقی و کمال  
 ترجمان ماضی شان حال    جان استقبال  
 سایہ خدائے ذوالجلال

114

تاریخ اشاعت	ایڈیشن	طباعت	تعداد اشاعت	قیمت
مئی 2004ء	اول	سوم	1,000	18.00